

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
МЕЛІТОПОЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ БОГДАНА ХМЕЛЬНИЦЬКОГО

ЗАТВЕРДЖУЮ

В.о. ректора


Наталя ФАЛЬКО
«29» листопада 2022 р.



НАСТАНОВА З ЯКОСТІ
в Мелітопольському державному педагогічному університеті
імені Богдана Хмельницького
Н-464-52-96-2022

Редакція 01

Ухвалено Вченою радою університету
Протокол від «29» листопада 2022 року № 5

Уведено в дію з «29» листопада 2022 року
Наказ від «29» листопада 2022 року
№ 50/01-05

Даний документ є
інтелектуальною власністю
поширенню без відома Університету
НЕ ПІДЛЯГАЄ

Мелітополь
2022

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 2

ЗМІСТ

	Назва розділу	Аркуш
1	СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ	4
1.1	Загальні положення	4
1.2	Застосування	4
2	НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ	6
3	ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТЬ	7
3.1	Терміни та визначення	7
3.2	Позначення й скорочення	9
4	СЕРЕДОВИЩЕ ОРГАНІЗАЦІЇ	10
4.1	Розуміння організації та її середовища	10
4.2	Розуміння потреб та очікувань зацікавлених сторін	15
4.3	Визначення сфери застосування системи управління якістю	17
4.4	Система управління якістю та її процеси	17
5	ЛІДЕРСТВО	18
5.1	Лідерство та зобов'язання	18
5.2	Політика у сфері якості	20
5.3	Функції, обов'язки та повноваження в межах університету	21
6	ПЛАНУВАННЯ	23
6.1	Дії стосовно ризиків і можливостей	23
6.2	Цілі у сфері якості та планування дій для їх досягнення	24
6.3	Планування змін	25
7	ПІДТРИМАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ	25
7.1	Ресурси	25
7.2	Компетентність	42
7.3	Обізнаність	45
7.4	Обмін інформацією	45
7.5	Задokumentована інформація	46
8	ВИРОБНИЦТВО	52
8.1	Оперативне планування та контроль	52
8.2	Вимоги щодо послуг	56
8.3	Проектування та розробка послуг	59
8.4	Контроль надаваних ззовні процесів, продукції та послуг	69
8.5	Надання послуг	71
8.6	Випуск продукції та послуг	82
8.7	Контроль невідповідних відходів	82

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Редакція 01	
		Аркушів 95	Аркуш 3

9	ОЦІНЮВАННЯ ДІЄВОСТІ	84
9.1	Моніторинг, вимірювання, аналізування та оцінювання	84
9.2	Внутрішній аудит	89
9.3	Аналіз системи управління	90
10	ПОЛІПШУВАННЯ	91
10.1	Загальні положення	91
10.2	Постійне покращення	92
10.3	Невідповідність і коригувальні дії	93
11	ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ	94

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 4

1. СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

1.1. Загальні положення

Мелітопольський державний педагогічний університет імені Богдана Хмельницького (далі – МДПУ імені Богдана Хмельницького, університет) є потужним науково-освітнім центром південного сходу України й починає свою історію з 1923 року. Сьогодні масштабність університету визначається широким спектром завдань, серед яких: підготовка висококваліфікованих фахівців, розвиток фундаментальних і прикладних досліджень, інтернаціоналізація наукової та освітньої діяльності.

1.2. Застосування

Ця Настанова з якості (далі – НЯ) є основним документом діючої системи управління якістю, що описує послідовність і взаємодію процесів при наданні освітніх послуг і проведенні наукових досліджень.

НЯ розроблена відповідно до вимог ДСТУ ISO 9001:2015 і містить структуру системи управління якістю (далі – СУЯ), цілі, основні положення та принципи, механізми взаємодії, спрямовані на реалізацію політики та цілей у сфері якості, завдання структурних підрозділів університету, обов'язки, повноваження та відповідальність персоналу. НЯ слугує основою для розробки всіх документів, необхідних для функціонування СУЯ МДПУ імені Богдана Хмельницького.

НЯ є документом СУЯ вищого рівня і може використовуватися як маркетинговий інструмент.

Вимоги НЯ є обов'язковими для виконання усіма працівниками МДПУ імені Богдана Хмельницького.

Контроль за веденням НЯ несе відповідальна особа за функціонування СУЯ МДПУ імені Богдана Хмельницького: у галузі освітньої діяльності – перший проректор, у галузі наукової діяльності – проректор з наукової роботи.

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 5

Ведення НЯ включає:

- видання та перевидання НЯ;
- реєстрацію, облік і поширення НЯ серед структурних підрозділів університету;
- коригування і внесення змін до НЯ.

НЯ призначена для повсякденного використання керівництвом і персоналом університету з метою:

- поширення інформації про політику, процедури та цілі у сфері якості при плануванні та наданні послуг у межах визначених повноважень;
- демонстрації здатності ефективно працювати, надавати послуги, які відповідають встановленим вимогам і задовольняють замовників;
- вдосконалення загальної діяльності університету шляхом аналізу й оцінки, систематизації і впорядкування діяльності щодо забезпечення якості послуг і управлінських рішень;
- забезпечення постійного функціонування СУЯ і дотримання встановлених вимог у разі зміни зовнішніх і внутрішніх чинників;
- підготовка персоналу відповідно до вимог СУЯ.

Для зручності користування, структура НЯ аналогічна структурі ДСТУ ISO 9001:2015.

НЯ призначена для всіх підрозділів університету, а також для подання зовнішнім організаціям, що здійснюють аудити СУЯ університету.

Керівники структурних підрозділів, що використовують НЯ у своїй роботі, зобов'язані:

- вивчити НЯ і надалі виконувати всі вимоги, у тому числі вимоги документів, на які є посилання у НЯ;
- проводити навчання своїх підлеглих щодо необхідності виконання

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 6

вимог НЯ і відповідальності за їх невиконання;

– надавати відповідальній особі за функціонування СУЯ або представнику керівництва університету з якості пропозиції щодо внесення змін до НЯ.

Настанова з якості використовується в університеті для:

– внутрішнього застосування з метою забезпечення, керування й підвищення якості надання послуг шляхом ефективного функціонування системи управління якістю;

– сертифікації, коли потрібно оцінити відповідність СУЯ вимогам ДСТУ ISO 9001:2015 і ефективність її функціонування;

– зовнішнього застосування, коли потрібно продемонструвати споживачеві здатність університету стабільно забезпечувати надання послуг, що відповідає його вимогам.

Інформація, що міститься в НЯ і в документованих процедурах, може бути використана зовнішніми організаціями тільки за письмовим дозволом ректора МДПУ імені Богдана Хмельницького, або особи, яка виконує його обов'язки.

2. НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

- ДСТУ ISO 9000:2015 «Система управління якістю. Основні положення та словник термінів»;
- ДСТУ ISO 9001:2015 «Система управління якістю. Вимоги»;
- ДСТУ ISO 19011:2012 «Настанови щодо здійснювання аудитів систем управління»;
- ДСТУ ISO/TR 10013:2003 «Настанови щодо документації системи управління якістю».
- ДСТУ 4163-2003 Державна уніфікована система документації.

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Редакція 01	
		Аркушів 95	Аркуш 7

Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів;

- ДСТУ 2732-2004 Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять;
- Кодекс законів про працю України від 10.12.1971, зі змінами від 06.12.2016, №1774- VIII (поточна редакція від 01.01.2017);
- Бюджетний кодекс України від 08.07.2010, №2456-VI (поточна редакція від 01.01.2017);
- Закон України «Про освіту» від 23.05.1991, №1060-XII;
- Закон України «Про вищу освіту» від 01.07.2014, №1556-VII ;
- Закон України «Про засади державної мовної політики» від 03.07.2012, № 5029-VI (поточна редакція від 08.11.2016);
- Положення про проведення практики студентів вищих навчальних закладів України, наказ МОНУ № 93 від 08.04.1993 (поточна редакція від 20.12.1994);
- Закон України «Про наукову й науково-технічну діяльність» від 26.11.2015, №848-VIII (поточна редакція від 01.08.2016).

3. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТЬ

3.1. Терміни та визначення

Терміни та визначення, що застосовуються в НЯ, належать до понять системи управління якістю і відповідають ДСТУ ISO 9000-2015, ДСТУ ISO 9001:2015:

Вихід – результат процесу.

Продукція – вихід організації, який може бути виготовлено без будь-якої ділової угоди між організацією та замовником.

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 8

Послуга – вихід організації за обов’язкового виконання принаймні одного виду роботи між організацією та замовником.

Процес – сукупність взаємопов’язаних або взаємодійних робіт, що використовують входи для створення запланованого результату (вихід, продукція, послуга).

Процедура – установлений спосіб виконання роботи чи процесу.

Ризик – вплив невизначеності.

Протокол – документ, в якому наведено отримані результати чи докази виконаних робіт

Якість – ступінь, до якого сукупність власних характеристик об’єкта задовольняє вимоги.

Вимога – сформульовані потреба чи очікування, загальнозрозумілі чи обов’язкові

Задоволеність замовника – сприйняття замовником ступеня виконання його очікувань.

Спроможність – здатність об’єкта отримувати вихід, який відповідатиме вимогам до цього виходу.

Система – сукупність взаємопов’язаних або взаємодійних елементів.

Система управління – сукупність взаємопов’язаних чи взаємодійних елементів організації для формування політик, установлення цілей і процесів, щоб досягти ці цілі.

Система управління якістю – частина системи управління стосовно якості.

Політика – наміри та спрямованість організації, офіційно сформульовані її найвищим керівництвом.

Бачення – прагнення того, чим організація хоче стати, як це сформулювало найвище керівництво.

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 9

Місія – сенс існування організації, як це сформулювало найвище керівництво.

Ціль – результат, який має бути досягнуто.

Якість – ступінь, до якого сукупність власних характеристик об’єкта задовольняє вимоги.

Робоче середовище – сукупність умов, за яких виконують роботу.

Запобіжна дія – дія, яку виконують, щоб усунути причину потенційної невідповідності або іншої потенційно небажаної ситуації

Коригувальна дія – дія, яку виконують, щоб усунути причину невідповідності та запобігти її повторному виникненню.

Коригування – дія, яку виконують, щоб усунути виявлену невідповідність.

3.2. Позначення й скорочення

ДП – документована процедура.

ДСТУ – державний стандарт України.

ДСВОУ – державний стандарт вищої освіти України.

ЗВО – заклад вищої освіти.

ЗД – запобіжні дії.

КД – коригувальні дії.

МДПУ імені Богдана Хмельницького – Мелітопольський державний педагогічний університет імені Богдана Хмельницького.

НДР – науково-дослідна робота.

НПП – науково-педагогічні працівники.

НЯ – настанова з якості.

ОП – освітня програма.

ОНП – освітньо-наукова програма.

ОПП – освітньо-професійна програма.

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 10

ПРЕДСТАВНИК – уповноважений представник вищого керівництва системи управління якістю.

СУЯ – система управління якістю.

4. СЕРЕДОВИЩЕ ОРГАНІЗАЦІЇ

4.1. Розуміння організації та її середовища

МДПУ імені Богдана Хмельницького систематично визначає та оцінює зовнішні та внутрішні чинники, які є відповідними до його призначеності, стратегічного напрямку та які впливають на результативність СУЯ університету. Визначення й оцінка зовнішніх факторів залежно від рівня управління та горизонту планування охоплює такі аспекти:

- законодавчі та нормативно-правові вимоги та їх зміни;
- конкуренція між освітніми закладами на міському, обласному та державному рівнях;
- науково-технологічний розвиток;
- економічні, ринкові та соціальні (включаючи демографічні) процеси;
- інституційні зміни у сфері освіти.

У межах оцінки внутрішнього середовища розглядаються чинники, пов'язані з результатами діяльності університету в цілому та його структурних підрозділів, умовами для успішної роботи НПП та навчання здобувачів вищої освіти, організаційною культурою та знаннями.

У межах стратегічного планування здійснюється розробка середньострокових (строк реалізації – 5 років) програм розвитку університету, начальним етапом яких є діагностика й аналіз середовища університету з використанням інструментів стратегічного менеджменту. На підставі результатів цього виду аналізу здійснюється розробка заходів у межах річного планування діяльності структурних підрозділів університету.

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 11

Внутрішнє середовище вивчається за допомогою аналізу результатів діяльності університету, опитування НПП, здобувачів та стейкхолдерів на предмет виявлення їх задоволеності роботою/навчанням в університеті, інструменту щорічного аналізу СУЯ з боку керівництва. Всі структурні підрозділи університету щорічно формують звіти про результати своєї діяльності. Річний звіт про діяльність університету заслуховується на останньому засіданні (у поточному навчальному році) Вченої ради.

Результати аналізу чинників зовнішнього та внутрішнього середовища враховуються при розробці цілей та плануванні заходів на короткостроковий та середньостроковий періоди.

Зовнішнє середовище

Зовнішнє середовище МДПУ імені Богдана Хмельницького утворене відповідно до сфери діяльності та повноважень, покладених на державні заклади вищої освіти Законом України «Про вищу освіту», підзаконними нормативно-правовими актами, Статутом МДПУ імені Богдана Хмельницького.

Найважливішим фактором, який впливає на діяльність університету, є законодавче середовище, яке характеризується динамічністю змін нормативно-правової бази освітньої та іншої діяльності. Діяльність МДПУ імені Богдана Хмельницького з реалізації освітніх програм визначається комплексом державних законів, постановами Кабінету Міністрів України, нормативними документами Міністерства освіти і науки України.

Зміст освітніх програм формується державними стандартами вищої освіти.

Важливим фактором, що впливає на діяльність університету, є конкурентне середовище. Основними конкурентами МДПУ імені Богдана Хмельницького на ринку праці є чинні на території Запорізької області заклади вищої освіти.

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Редакція 01	
		Аркушів 95	Аркуш 12

МДПУ імені Богдана Хмельницького щорічно проводить бенчмаркетингові дослідження та виявляє конкурентні переваги, серед яких:

- стійкі зв'язки з підприємствами, установами й організаціями міста та регіону;
- працевлаштування випускників;
- високий рівень кваліфікації НПП.

Для реального оцінювання та прогнозування можливого розвитку конкурентного середовища в університеті систематично здійснюється збір і аналіз інформації ЗМІ, Інтернет-ресурсів, ринку праці, проводяться цільові зустрічі з представниками освітніх послуг, а також організовуються ярмарки з метою визначення потреб і очікувань роботодавців та завоювання найбільш перспективних сегментів ринку.

Фактором, який суттєво впливає на освітню діяльність університету, є демографічна ситуація в державі, яка для всіх закладів вищої освіти, у тому числі і МДПУ імені Богдана Хмельницького, залишається несприятливою. Демографічний спад, що спостерігається в останнє десятиріччя, призвів до скорочення чисельності здобувачів освіти.

Економічне середовище впливає на попит і пропозицію на ринку освітніх послуг. У зв'язку з цим в університеті виникає необхідність регулярного оцінювання попиту на освітні послуги та відповідного коригування рекламних кампаній з урахуванням вимог усіх зацікавлених сторін.

У роботі з органами влади МДПУ імені Богдана Хмельницького обрав стратегію взаємовигідного партнерства і співпраці. Велика увага приділяється взаємодії з підприємствами й організаціями міста з питань організації навчальних і виробничих практик, працевлаштування випускників, проведення господарчо-договірних робіт тощо. Керівництво університету регулярно

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 13

проводить зустрічі з керівниками підприємств з метою організації співпраці, аналізу потреб у кваліфікованих кадрах, укладання договорів тощо.

Ринок праці, затребуваність спеціалістів, зайнятість здобувачів вищої освіти і працевлаштування випускників – пріоритетний напрямок співпраці з роботодавцями.



Внутрішнє середовище

МДПУ імені Богдана Хмельницького функціонує в системі Міністерства освіти і науки України. Діяльність університету регламентується Законами України «Про освіту», «Про вищу освіту», наказами, інструктивно-методичними листами Міністерства освіти і науки України, Державними освітніми стандартами, а також наказами, розпорядженнями, виданими в університеті.

Вищим колегіальним органом управління університету є Вчена рада, створена для загального керівництва діяльністю університету з питань освітньої, науково-інноваційної та управлінської роботи, склад, повноваження і

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 14

регламентація діяльності якої визначаються Положенням про Вчену раду Мелітопольського державного педагогічного університету імені Богдана Хмельницького. Безпосереднє керівництво університетом здійснює ректор, або особа, яка виконує його обов'язки. За функціональним принципом (напрямами діяльності) повноваження ректора делеговані трьом проректорам: першому проректору, проректору із заочної форми навчання, проректору з наукової роботи. Обов'язки і повноваження керівництва університету визначені їхніми посадовими інструкціями та укладеними з ними трудовими договорами (контрактами). Загальна організаційна структура управління університету представлена в Статуті закладу вищої освіти.

Планування в МДПУ імені Богдана Хмельницького здійснюється на середньостроковий період (5 років) і календарний рік. План включає опис дій, строки виконання, відповідальних, необхідні ресурси та критерії оцінки ефективності результатів. Вище керівництво забезпечує планування, створення, підтримку та постійне покращення СУЯ і заходів, спрямованих на підвищення якості виконуваних робіт і забезпечення ресурсами для реалізації поставлених задач.

Корпоративна культура МДПУ імені Богдана Хмельницького включає сукупність норм, цінностей, переконань, зразків поведінки, котрі визначають спосіб об'єднання груп і окремих особистостей в організацію для досягнення поставлених перед нею цілей.

МДПУ імені Богдана Хмельницького мають в своєму розпорядженні розвинену базу лабораторій та центрів. Сучасне комп'ютерне забезпечення, сучасне операційне середовище та мережеві технології формують нове інформаційне середовище університету. Заклад вищої освіти також забезпечений об'єктами фізкультури і спорту: спортивні майданчики, спортивні зали тощо.

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Редакція 01	
		Аркушів 95	Аркуш 15

У якості механізму розвитку діяльності університету використовується система управління якістю.

4.2. Розуміння потреб та очікувань зацікавлених сторін

МДПУ імені Богдана Хмельницького визначив наступні групи зацікавлених сторін та їх очікування:

Зацікавлені сторони	Потреби / очікування зацікавлених сторін
Суб'єкти (здобувачі, батьки, НПП)	Інтелектуальний розвиток; кар'єра; духовний, моральний, фізичний розвиток; галузь навчання та інфраструктура; професіоналізм викладацького складу
Роботодавці	Компетентність випускників і володіння практичними навичками в професійній діяльності, уміння працювати в команді, впроваджувати в роботі новації (технологічні, інформаційні, управлінські)
Держава	Компетентність спеціаліста; патріотизм; підготовка затребуваних спеціалістів; доступність, якість, ефективність освіти
Суспільство	Становлення і підтримка культури, безпеки і виробничих сил суспільства

Зацікавлені сторони університету в межах внутрішньоуніверситетської системи планування забезпечення якості освіти розподілено на внутрішні та зовнішні.



МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 16

МДПУ імені Богдана Хмельницького виконує вимоги:

- особистості (здобувачів вищої освіти, слухачів) в їх інтелектуальному розвитку й здобутті затребуваної професії;
- суспільства щодо морально стійких, освічених і культурних професіоналів, необхідних для міста, області, держави;
- організацій – споживачів випускників, здатних ефективно виконувати виробничі й управлінські функції.

Загальна відповідальність за визначення і аналіз вимог зацікавлених сторін в університеті покладена на відповідальну особу за функціонування СУЯ – першого проректора. Для цього реалізуються наступні заходи:

- аналіз вторинної інформації, яка дозволяє отримати уявлення про потреби та очікування зацікавлених сторін (заявки роботодавців, укладені договори з організаціями, відомості служби зайнятості, статистичні дані, результати досліджень, що проводяться сторонніми організаціями тощо);
- маркетингові дослідження;
- опитування, у тому числі у форматі особистого інтерв'ю абітурієнтів, здобувачів, слухачів, батьків (законних представників), роботодавців.

Збір і аналіз інформації для визначення вимог та ступеня задоволеності зацікавлених сторін здійснюють відповідні зацікавлені структурні підрозділи університету. Моніторинг інформації від роботодавців та служби зайнятості здійснює відділ з організаційно-виховної роботи та професійної орієнтації молоді і заступники деканів факультетів/директора навчально-наукового інституту з організаційно-виховної роботи, питань практик і працевлаштування.

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 17

Керівництво університету гарантує, що вимоги й очікування споживачів та інших зацікавлених сторін установлені, приведені у відповідність до вимог щодо змісту, технологіям освіти та методам контролю.

Забезпечення керівництвом університету виконання всіх установлених вимог здійснюється шляхом вимірювання та моніторингу результатів діяльності університету, а також постійного їх покращення.

4.3. Визначення сфери застосування системи управління якістю

Сфера застосування СУЯ університету включає всі процеси системи управління якістю та підрозділи відповідно до вимог стандарту ДСТУ ISO 9001:2015. Необхідність впровадження нових процесів або видів діяльності до СУЯ розглядається на Вченій раді університету та затверджується відповідним рішенням, яке вводиться в дію наказом ректора, або особи, яка виконує його обов'язки. Відповідальна особа за функціонування СУЯ визначає етапи впровадження нових процесів / видів діяльності та призначає відповідальних осіб (робочу групу), готуючи проєкт відповідного наказу по університету.

4.4. Система управління якістю та її процеси

У МДПУ імені Богдана Хмельницького розроблена, задокументована, впроваджена і підтримується в робочому стані система управління якістю. Модель СУЯ університету заснована на процесному підході та розроблена з урахуванням відповідних вимог.

У межах виділених процесів університет:

- визначив необхідні входи й очікувані виходи цих процесів;
- визначив послідовність і взаємодію цих процесів;
- визначив і застосував критерії та методи (зокрема моніторинг, вимірювання та відповідні показники дієвості), необхідні для забезпечення результативного функціонування та їх контролю;
- визначив ресурси, потрібні для цих процесів, і забезпечує їх наявність;

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 18

- призначив осіб з відповідальністю та повноваженнями щодо цих процесів;
- враховує ризики і можливості відповідно до вимог пункту 6.1. ДСТУ ISO 9001:2015;
- оцінює ці процеси та вносить будь-які зміни, необхідні для забезпечення того, щоб процеси досягали намічених результатів;
- покращує процеси та СУЯ.



5. ЛІДЕРСТВО

5.1. Лідерство та зобов'язання

5.1.1. Загальні положення

Менеджмент університету приймає на себе зобов'язання щодо розробки та впровадження СУЯ, а також постійного покращення її результативності шляхом:

- 1) доведення до відома працівників університету важливості виконання

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 19

вимог споживачів, а також законодавчих вимог;

2) розробки політики та цілей у сфері якості відповідно до умов, у яких функціонує університет, і які погоджені з внутрішнім і зовнішнім його середовищем;

3) проведення аналізу функціонування СУЯ;

4) підтримки (розвитку, вдосконалення) застосування процесного підходу та ризикоорієнтовного мислення;

5) забезпечення СУЯ необхідними ресурсами;

6) залучення працівників до діяльності із забезпечення результативності СУЯ, керівництво цією діяльністю та її підтримка.

Демонстрацією лідерства та зобов'язань керівництва є:

1) систематичне проведення нарад з питань розробки, впровадження та удосконалення СУЯ, на яких розглядаються сутність задач і заходів, спрямованих на безперервне покращення якості освітніх послуг, що надаються університетом та підвищення задоволеності споживачів (замовників);

2) розміщення на офіційному веб-сайті МДПУ імені Богдана Хмельницького, у засобах масової інформації відомостей про СУЯ університету та її вдосконалення.

Менеджмент університету забезпечує інтеграцію вимог СУЯ в бізнес-процеси університету, підтримує свою компетентність у галузі системного управління якістю, є прихильним принципам лідерства, а також підтримує прагнення інших керівників демонструвати лідерство в їхніх сферах відповідальності (зокрема, демонструючи зобов'язання в п.5.1.1 ДСТУ ISO 9001:2015).

5.1.2. Орієнтація на замовника

Орієнтація на замовника є одним з найважливіших принципів діяльності університету. Керівництво МДПУ імені Богдана Хмельницького бере до уваги

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 20

й реагує на вимоги не тільки безпосереднього й передбачуваного замовника (споживача), але й усіх зацікавлених сторін (п.4.2 НЯ) наступним чином:

- вимоги споживачів, а також застосовані законодавчі й нормативно-правові вимоги визначені, зрозумілі та незмінно виконуються;
- ризики й можливості, які можуть вплинути на відповідність продукції та послуг і на здатність підвищувати задоволеність споживачів, визначені й розглянуті;
- у центрі уваги знаходиться підвищення задоволеності споживачів.

5.2. Політика у сфері якості

5.2.1. Формування Політики у сфері якості

Політика в сфері якості – основа організації СУЯ. У ній описані загальні цілі, до досягнення яких прагне ЗВО.

Ректором МДПУ імені Богдана Хмельницького визначена, заявлена й підтримується в актуальному стані Політика у сфері якості. При цьому постійно забезпечується її розуміння, впровадження й аналіз, а також відповідність діяльності НПП МДПУ імені Богдана Хмельницького всім рівням цієї Політики.

Політика у сфері якості відповідає потребам і очікуванням споживачів та спрямована на поліпшення діяльності МДПУ імені Богдана Хмельницького.

5.2.2. Інформування про Політику у сфері якості

Політика у сфері якості доведена до відома працівників університету через її розміщення на офіційному сайті МДПУ імені Богдана Хмельницького та інформаційних стендах.

Розуміння працівниками Політики у сфері якості та її застосування оцінюється під час внутрішніх та зовнішніх аудитів.

Політика у сфері якості аналізується керівництвом МДПУ імені Богдана Хмельницького не рідше 1 разу на рік і може бути переглянута на підставі:

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 21

- прогнозу змін вимог і бажаного ступеня підвищення задоволеності споживачів;
- рівня й виду запланованих поліпшень якості наданих послуг і вдосконалення процесів СУЯ;
- змін вимог суспільства (законодавчих і правових актів, нормативних документів і тому подібне);
- запланованих змін ресурсів із метою освоєння нових видів наданих послуг, удосконалення процесів контролю й виміру, впровадження передових технологій, сучасного устаткування тощо.

5.3. Функції, обов'язки та повноваження в межах університету

Організаційна структура СУЯ МДПУ імені Богдана Хмельницького відображає організацію, адміністративні й управлінські зв'язки, розподіл відповідальності персоналу МДПУ імені Богдана Хмельницького в системі управління якості.

Функції, завдання й взаємодія підрозділів університету, відповідальність і повноваження їхніх керівників викладені в положеннях про структурні підрозділи.

Відповідальність і повноваження посадових осіб та персоналу різних категорій визначені відповідними посадовими та робочими інструкціями, які розроблені відповідно до чинних нормативно-правових актів.

Керівництво університету:

- Ректор;
- Перший проректор;
- Проректор з наукової роботи;
- Проректор із заочної форми навчання.

Керівництво університету визначило і довело до відома персоналу повноваження і відповідальність у вигляді:

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 22

- організаційної структури управління університетом;
- положень про підрозділи;
- посадових і робочих інструкцій працівників;
- розпоряджень про призначення відповідальних за напрямками діяльності.

Ректор університету здійснює загальне керівництво ЗВО.

У безпосередньому підпорядкуванні ректора знаходяться проректори, помічник ректора, головний бухгалтер, начальник відділу кадрів, провідний юрисконсульт, уповноважений з антикорупційної діяльності, провідний фахівець з публічних закупівель, інженер з охорони праці, провідний фахівець з цивільного захисту, які організують виконання завдань, що стоять перед ЗВО, у тому числі і в СУЯ.

Підрозділи університету очолюють: начальник навчального відділу, начальник відділу наукової роботи студентів, начальник відділу міжнародних зв'язків, начальник відділу кадрів, головний бухгалтер, директор бібліотеки, начальник відділу підвищення кваліфікації, начальник відділу експертизи якості освіти, провідний юрисконсульт, інженер з охорони праці, головний інженер адміністративно-господарчої частини, які є керівниками підрозділів (служб), і/або відповідають за реалізацію принципів та функціонування процесів СУЯ в підрозділах, які вони очолюють.

Ректор університету відповідає за:

- визначення політики у сфері якості;
- визначення відповідальності й повноважень керівництва у сфері якості;
- розподіл фінансових, матеріальних, людських та інших ресурсів;
- виконання цілей, що забезпечують досягнення якості;
- забезпечення розуміння політики якості персоналом;

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 23

- об’єктивну оцінку функціонування системи якості;
- організацію атестації керівників і фахівців;
- підготовку й підвищення кваліфікації персоналу;
- підготовку й атестацію персоналу, що виконує спеціальні операції, операції з контролю й перевірки системи якості МДПУ імені Богдана Хмельницького.

6. ПЛАНУВАННЯ

6.1. Дії стосовно ризиків і можливостей

В умовах високої динамічності й нестабільності як внутрішнього, так і зовнішнього середовища, ризик-орієнтоване мислення є невід’ємною частиною процесу планування на всіх рівнях управління університетом, оскільки дозволяє:

- 1) забезпечити впевненість у тому, що заплановані результати можуть бути досягнуті;
- 2) використовувати нові можливості для розвитку університету;
- 3) запобігти або зменшити небажаний вплив ризиків;
- 4) забезпечити покращення діяльності університету в цілому.

Всі посадові особи, відповідальні за розробку програм розвитку і планів робіт у межах своїх підрозділів, процесів СУЯ та напрямів діяльності, використовують якісний або кількісний метод виявлення ризиків та оцінки їх впливу на результати. Відповідно, затверджені програми та плани містять заходи, направлені на зниження негативного впливу виявлених ризиків і збільшення позитивного ефекту від нових можливостей.

На тактичному рівні планування ризики оцінюються керівниками підрозділів при складанні річного плану роботи структурного підрозділу. Моніторинг ризиків і можливостей здійснюється на нарадах/засіданнях

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 24

підрозділів упродовж навчального/календарного року. Оцінка результативності прийнятих рішень відображається в річному звіті підрозділів.

На оперативному рівні ризики оцінюються у межах поточної діяльності керівниками структурних підрозділів. Оцінка результативності заходів в контексті програм і планів здійснюється керівником підрозділу та відповідальним за функціонування СУЯ в університеті. Загальну результативність реалізованих заходів щодо ризиків і можливостей оцінює ректор університету, що відображається в щорічному аналізі СУЯ МДПУ імені Богдана Хмельницького.

6.2. Цілі у сфері якості та планування дій для їх досягнення

Цілі у сфері якості – це самостійний документ, котрий є невід’ємною частиною системи управління якістю, розробляється робочою групою і затверджується ректором університету.

Цілі у сфері якості формуються на підставі Політики у сфері якості. Цілі встановлюються на поточний навчальний рік.

Відповідальність за актуалізацію Цілей у сфері якості та доведення їх до персоналу покладається на першого проректора.

Моніторинг Цілей у сфері якості (наявності та результатів) здійснюється у межах системи внутрішньої звітності та внутрішнього аудиту.

Під час планування дій з досягнення Цілей у сфері якості визначаються: зміст заходів, строки, відповідальна особа (підрозділ).

Контроль за процесом визначення Цілей у сфері якості, розробки та включення механізмів їх досягнення в плани роботи відповідних підрозділів, а також моніторинг досягнення цілей здійснюється керівництвом університету. Результати даного моніторингу можуть слугувати підставою для прийняття коригувальних дій. Заходи з досягнення Цілей у сфері якості знаходять своє відображення в планах роботи структурних підрозділів університету.

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Редакція 01	
		Аркушів 95	Аркуш 25

6.3. Планування змін

За необхідності внесення змін до технології та організації надання послуг, системи управління якістю університет здійснює такі зміни в обов'язковому порядку на плановій основі. Планування змін здійснюється, у разі необхідності, у зв'язку зі змінами вимог зовнішніх споживачів, за результатами моніторингу та оцінки задоволеності внутрішніх споживачів, у зв'язку з необхідністю актуалізації документації СУЯ, змінами організаційної структури та перерозподілом обов'язків, відповідальності та повноважень посадових осіб, у тому числі керівників процесів.

Планування змін оформлюється окремим документом, у якому в обов'язковому порядку вказуються строки проектування та реалізації змін, особи, відповідальні за внесення змін і наслідки їх внесення, а також, за можливості, причини та мету внесення змін. Планування змін здійснюється з урахуванням об'єму ресурсів, доступних у період внесення змін та їх реалізації.

7. ПІДТРИМАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ

7.1. Ресурси

7.1.1. Загальні положення

МДПУ імені Богдана Хмельницького визначив людські, матеріальні, фінансові, інформаційні ресурси, які необхідні для підтримки системи управління якістю в робочому стані, постійного покращення її результативності та підвищення задоволеності споживачів.

Управління ресурсами здійснюється при реалізації наступних процесів:

- управління персоналом;
- бібліотечне забезпечення;
- інформатизація університету;
- матеріально-технічне забезпечення;

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 26

- управління документацією;
- управління протоколами;
- фінансове забезпечення.

Відповідальність за забезпечення ресурсами несе ректор МДПУ імені Богдана Хмельницького, або особа, яка виконує його обов'язки. Потребу в ресурсах, необхідних для здійснення діяльності, визначають керівники процесів і підрозділів під час моніторингу й аналізу процесів з точки зору поставлених цілей.

Для досягнення результативності процесів і реалізації цілей у сфері якості ректор МДПУ імені Богдана Хмельницького здійснює керівництво придбанням, розподілом і використанням ресурсів. Планування потреби в ресурсах здійснюється на етапі планування процесів.

7.1.2. Людські ресурси

Підбір і комплектація кадрів в університеті здійснюється відповідно до чинного законодавства, нормативних документів Міністерства освіти і науки України. Усі штатні посади науково-педагогічних працівників займаються на основі обрання за конкурсом на заміщення вакантних посад. Викладачі працюють на умовах укладених належним чином строкових трудових договорів (контрактів). Адміністративно-господарський, навчально-допоміжний та обслуговуючий персонал працює за оформленими наказом ректора трудовими договорами.

Важливою умовою стабільного розвитку університету є конкурентоспроможний склад науково-педагогічних працівників, який сформувався впродовж останніх років. Кадрова політика МДПУ імені Богдана Хмельницького постійно спрямовується на зміцнення кадрового потенціалу.

Кадровий склад кафедр, що забезпечують навчальний процес у навчально-науковому інституті та на факультетах є збалансованим. До їхнього

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 27

складу входять доктори філософії, кандидати та доктори наук. Склад усіх кафедр сформовано відповідно до вимог чинного Закону України «Про вищу освіту».

Навчально-науковий інститут, 4 факультети та 22 кафедри університету очолюються фахівцями з відповідними науковими ступенями та вченими званнями. Термін здійснення директором навчально-наукового інституту, деканами факультетів і завідувачами кафедр своїх повноважень регламентується вимогами Закону України «Про вищу освіту».

Працівники із числа адміністративно-господарського, навчально-допоміжного та обслуговуючого персоналу мають відповідну кваліфікацію (категорію, розряд, рівень освіти) та досвід роботи. Забезпечення всіх видів діяльності університету кваліфікованими кадрами проводиться згідно з чинною нормативно-правовою документацією.

Необхідна кількість персоналу університету передбачається згідно зі Штатним розписом МДПУ імені Богдана Хмельницького, який складається, виходячи з можливого бюджетного фінансування, напрямів діяльності університету тощо, і затверджується щорічно за погодженням Міністерства освіти і науки України.

Персонал університету представлений наступними категоріями працівників:

- науково-педагогічний персонал (завідувачі кафедр, професори, доценти, старші викладачі, викладачі, асистенти, викладачі-стажисти, концертмейстери, завідувач аспірантури та докторантури, завідувач підготовчого відділення);
- педагогічний персонал (начальник навчального відділу, методисти навчального та заочного відділів і підготовчого відділення);
- адміністративно-управлінський та адміністративно-господарський

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 28

персонал (ректор, перший проректор, проректори, директор навчально-наукового інституту, декани факультетів, помічник ректора, директор бібліотеки, помічник директора навчально-наукового інституту, головний інженер, фахівці, диспетчери факультетів, керівник виробничої практики, інспектори навчального відділу, начальник відділу кадрів, старший інспектор з кадрів, інспектори з кадрів, інспектор з військового обліку та бронювання військовозобов'язаних, провідний фахівець з питань цивільного захисту, провідний юрисконсульт, завідувач канцелярії, головний бухгалтер, заступники головного бухгалтера, провідний бухгалтер, бухгалтери I-II категорії, провідний економіст, інженер з ремонту I категорії, технік електрозв'язку з обслуговування АТС, інженер з пожежної безпеки, інженер з охорони праці, завідувачі гуртожитків, коменданти навчальних корпусів);

– обслуговуючий персонал (секретар навчально-наукового інституту, секретар ректорату, секретар заочного відділу, завідувач відділом бібліотеки, провідний бібліотекар, бібліотекарі I-II категорії, друкарка I категорії, діловод, архіваріус, оператор копіювальних і розмножувальних машин, кур'єр, начальники відділів, садівник, підсобні робітники, конюх, водії автотранспортних засобів, тракторист III розряду, слюсарі-сантехніки, електрики з ремонту та обслуговування електроустаткування, тесляр, робітники з комплексного обслуговування й ремонту будинків, двірники, швейцари, сторожі, гардеробники, комірник),

– навчально-допоміжний персонал (директори комплексів, інженери, інженери-програмісти, провідні інженери, старші лаборанти, лаборанти, адміністратор бази даних ЄДЕБО, інженер-програміст бази даних ЄДЕБО, настроювач музичних інструментів, начальник відділу наукової роботи, начальник відділу організаційно-виховної роботи та професійної орієнтації молоді, фахівці відділу з організаційно-виховної роботи та професійної

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Редакція 01	
		Аркушів 95	Аркуш 29

орієнтації молоді).

7.1.3. Інфраструктура

МДПУ імені Богдана Хмельницького має відповідні навчальні приміщення і устаткування (комп'ютери, лабораторні прилади, пристрої, наукові прилади, засоби навчання, аудіо- і відео засоби, бібліотеку й інші інформаційні центри) відповідно до встановлених Міністерством освіти й науки норм на одного здобувача й для забезпечення задоволення здобувачів і високої якості їхньої підготовки. МДПУ імені Богдана Хмельницького підтримує в належному стані допоміжні служби інфраструктури, зокрема охорону, прибирання, гуртожитки, буфет, медичне обслуговування, фізичне виховання, культурний розвиток тощо. Стан і ефективність функціонування інфраструктури періодично аналізується й оцінюється керівництвом. На підставі цього приймаються рішення про розвиток інфраструктури шляхом її оптимізації й модернізації. Реалізація цих рішень здійснюється за допомогою заходів, які включаються в загальний план діяльності МДПУ імені Богдана Хмельницького.

Відомості про матеріально-технічне оснащення кабінетів, лабораторій перебувають на балансі матеріально-відповідальних осіб і матеріальних засобів, відображені в інвентаризаційних відомостях основних засобів, які зберігаються у відділі з обліку матеріальних цінностей бухгалтерської служби університету. На навчальні аудиторії оформлені паспорти встановленої форми.

Комунікаційні зв'язки здійснюються за допомогою засобів телефонної та комп'ютерної мереж університету.

Інформаційне забезпечення (довідкова, технічна, методична література, друковані видання, ЗМІ тощо) здійснюється через бібліотеку. Посилання на сайт бібліотеки (<http://library.mdpu.org.ua>) та репозиторій публікацій (<http://eprints.mdpu.org.ua>) розташовані на сайті МДПУ імені Богдана

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Редакція 01	
		Аркушів 95	Аркуш 30

Хмельницького У всіх підрозділах є доступ до інформаційних ресурсів Інтернету.

Інфраструктура, необхідна для позааудиторних занять, дозволяє здобувачів та співробітників університету, створена і підтримується в робочому стані на рівні університету (педагогічна лабораторія початкової освіти, STEAM лабораторія, лабораторія готельно-ресторанної справи, лабораторія психофізіологічних досліджень, лабораторія психології здоров'я; лабораторія аналітичного контролю та молекулярно-генетичних досліджень; лабораторія неорганічного синтезу; науковий парк «Melitopol travel university», лабораторія історії дослідження півдня України, науково-методичний центр «Lingua»; центр ІТ і комп'ютерного дизайну, науково-навчальний центр «Біорізоманіття», центр неперервного професійного розвитку освітян, освітньо-науковий центр соціо-культурного розвитку дитини, психологічний центр, центр освітніх дистанційних технологій з відео конференцією BigBluebutton; актові та спортивні зали, бібліотека, музеї (геолого-палеонтологічний, музей українського орнаменту, музей історії університету), кімнати відпочинку в гуртожитках).

7.1.4. Середовище для функціонування процесів

Університет забезпечує виробниче середовище (виробничі та санітарно-гігієнічні умови), необхідне для досягнення якості освітнього процесу та інших процесів, з ним пов'язаних; безпечні та комфортні умови праці виконавців (викладачі, співробітники) і споживачів (слухачі, здобувачі), що сприяє їх мотивації та підвищує задоволеність діяльністю університету.

Фізичні і фізіологічні чинники в аудиторних, лабораторіях, центрах і адміністративних приміщеннях університету відповідають вимогам санітарних норм і правил, що підтверджується щороку санітарним паспортом університету.

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 31

Відповідальність за виконання плану і рекомендацій з охорони праці несе відповідний підрозділ з охорони праці МДПУ імені Богдана Хмельницького на чолі з інженером з охорони праці. Служба охорони праці виконує низку завдань, серед яких:

- розробка необхідних документів з охорони праці для закладу вищої освіти;
- забезпечення дотримання співробітниками правил і вимог охорони праці та безпеки життєдіяльності, нормативних актів, умов Колективного договору;
- контроль умов праці, дотримання санітарно-гігієнічних норм трудового законодавства;
- попередження виробничого травматизму, пропаганда позитивних рішень, що підвищують безпеку життєдіяльності учасників освітнього процесу;
- інформування працівників про правила безпечної роботи та навчання.

Існують обов'язкові вимоги щодо того, які документи з охорони праці повинні бути в університеті:

- Положення про організацію роботи з охорони праці та безпеки життєдіяльності учасників освітнього процесу в Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького;
- Положення про службу з охорони праці в Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького;
- Положення про порядок проведення навчання і перевірки знань з питань охорони праці та безпеки життєдіяльності в Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького;
- Положення про порядок розслідування нещасних випадків, що сталися із здобувачами освіти під час освітнього процесу в Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького;

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 32

- інструкції з охорони праці за видами робіт і за спеціальностями;
- журнали, що фіксують їх наявність, а також видачу відповідним службам і фахівцям;
- перелік професій, що мають шкідливі умови праці і потребують постійного медичного контролю;
- накази про призначення осіб, відповідальних за охорону праці у всіх структурних підрозділах;
- Колективний договір;
- документи щодо атестації робочих місць;
- річний план заходів з охорони праці.

Керівництво університету прагне створити у колективі атмосферу творчості, спрямовану на максимальну реалізацію потенціалу викладачів, навчально-допоміжного персоналу і здобувачів, на їх моральне та матеріальне задоволення своєю діяльністю.

Керівництвом МДПУ імені Богдана Хмельницького забезпечується позитивний вплив робочого середовища на роботу персоналу з метою поліпшення й мотивації його діяльності за рахунок:

- дотримання правил охорони праці й техніки безпеки (ОП і ТБ);
- відповідності законодавчим і нормативним документам з питань ОП і ТБ;
- приділення уваги розміщенню робочих місць;
- розвитку соціальної сфери;
- створенню зручностей для співробітників і здобувачів (опалення, освітлення, санітарних умов тощо) згідно з чинними санітарно-гігієнічними нормами.

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 33

7.1.5. Ресурси для моніторингу та вимірювання

МДПУ імені Богдана Хмельницького забезпечує моніторинг основних процесів. Моніторинг повинен продемонструвати здатність цих процесів досягати запланованих результатів.

Вимірювання процесів здійснюється у відповідності з розробленою системою показників і критеріїв оцінки діяльності по процесу. Моніторинг та вимірювання процесу здійснює керівник процесу.

Результати оцінюються, порівнюються з встановленими значеннями критеріїв результативності і оформляються у вигляді звіту по динаміці показників і критеріїв оцінки результативності процесу.

На підставі аналізу динаміки результативності процесу за необхідності вживаються коригувальні або запобіжні дії.

Відповідальною особою за моніторинг і вимірювання процесів є перший проректор університету.

Методи моніторингу в університеті застосовуються для рішення наступних завдань:

- а) встановлення ступеня задоволення вимог споживача;
- б) удосконалення процесу освітньої діяльності;
- в) удосконалення методів менеджменту;
- г) удосконалення методів управління персоналом.

Функції моніторингу, відповідальність і періодичність установлені в таблиці 3.

МДПУ імені Богдана Хмельницького здійснює моніторинг і вимірює якість продукції освітнього процесу на всіх його етапах з метою перевірки дотримання вимог з випуску фахівців.

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 34

Таблиця 3

№ з\п	Термін проведення анкетування	Термін обговорення на засіданні кафедри	Термін обговорення на засіданні Вченої ради інституту/ факультетів	Тематика опитування	Учасники опитування (респонденти)	Форма проведення опитування	Структурний підрозділ, який відповідає за консультативну допомогу гарантам освітніх програм та узагальнення результатів на рівні університету
1	2	3	4	5	6	7	8
1	листопад	листопад	грудень	Анкета «Організація освітнього процесу в університеті очима здобувачів вищої освіти»	Здобувачі вищої освіти бакалаврських програм Здобувачі вищої освіти магістерських програм Здобувачі освіти PhD програм	Онлайн	Центр експертизи та моніторингу якості освітнього процесу
2	листопад	листопад	грудень	Анкета «Якість освітніх послуг у процесі дистанційного навчання очима здобувачів вищої освіти»	Здобувачі вищої освіти бакалаврських програм Здобувачі вищої освіти магістерських програм Здобувачі освіти PhD програм	Онлайн	Центр освітніх дистанційних технологій
3	грудень	грудень	січень	Анкета «Удосконалення освітнього процесу в університеті	Науково-педагогічні працівники	Онлайн	Центр експертизи та моніторингу якості освітнього

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 35

1	2	3	4	очима викладачів»	6	7	процесу
4	грудень	грудень	січень	5	Здобувачі вищої освіти бакалаврських програм Здобувачі вищої освіти магістерських програм Здобувачі освіти PhD програм	Онлайн	8
4	грудень	грудень	січень	Анкета «Якість викладання та навчання за окремою навчальною дисципліною очима здобувачів вищої освіти»	Здобувачі вищої освіти бакалаврських програм Здобувачі вищої освіти магістерських програм Здобувачі освіти PhD програм	Онлайн	Науково-методична рада
5	січень	січень	лютий	Анкета «Удосконалення підготовки здобувачів вищої освіти в МДПУ очима роботодавця»	Роботодавці	Онлайн	Центр по роботі з гарантми ОП
6	Січень	Січень	Лютий	Анкета «Університет очима випускників»	Випускники	Онлайн	Центр по роботі з гарантми ОП
7	лютий	лютий	березень	Анкета «Виявлення проблем щодо запобігання, попередження та протидії булінгу, дискримінації та сексуальним домаганням очима здобувачів освітнього процесу»	Здобувачі вищої освіти бакалаврських програм Здобувачі вищої освіти магістерських програм Здобувачі освіти PhD програм	Онлайн	Центр соціологічних досліджень, психологічний центр, комісія із запобігання, попередження та протидії булінгу (цькуванню), дискримінації та сексуальним домаганням

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 36

1	2	3	4	5	6	7	8
7	лютий	лютий	березень	Анкета «Виявлення проблем щодо запобігання, попередження та протидії булінгу, дискримінації та сексуальним домаганням очима науково-педагогічних працівників та співробітників університету»	Науково-педагогічні працівники та співробітники університету	Онлайн	Центр соціологічних досліджень, психологічний центр, комісія із запобігання, попередження та протидії булінгу (цькуванню), дискримінації та сексуальним домаганням
8	березень	березень	квітень	Анкета «Оцінка якості освітньої програми»	Здобувачі вищої освіти бакалаврських програм Здобувачі вищої освіти магістерських програм Здобувачі освіти PhD програм	Онлайн	Комісія з експертизи якості освітніх програм спеціальностей
9	квітень	квітень	травень	Анкета «Навчання через дослідження очима здобувачів PhD програм»	Здобувачі освіти PhD програм	Онлайн	Відділ аспірантури та докторантури
10	квітень	квітень	травень	Анкета «Здобувачі вищої освіти про бально-	Здобувачі вищої освіти бакалаврських	Онлайн	Науково-методична рада

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 37

1	2	3	4	5	6	7	8
				наукопичувальну систему оцінювання результатів навчання в МДПУ»	програм Здобувачі вищої освіти магістерських програм Здобувачі освіти PhD програм		
11	квітень	квітень	травень	Анкета «Якість практичної підготовки очима студентів»	Здобувачі вищої освіти бакалаврських програм Здобувачі вищої освіти магістерських програм Здобувачі освіти PhD програм	Онлайн	Керівники практик університету
12	травень	травень	червень	Анкета «Академічна доброчесність очима здобувачів вищої освіти»	Здобувачі вищої освіти бакалаврських програм Здобувачі вищої освіти магістерських програм Здобувачі освіти PhD програм	Онлайн	Комісія з питань академічної доброчесності та запобіганню плагіату в освітній діяльності університету
13	травень	травень	червень	Анкета «Інформаційна, організаційна, консультативна та соціальна підтримка в університеті очима здобувачів	Здобувачі вищої освіти бакалаврських програм Здобувачі вищої освіти магістерських програм Здобувачі освіти PhD програм	Онлайн	Студентська рада університету

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 38

				вищої освіти»	програм		
1	2	3	4	5	6	7	8
14	травень	червень	червень	Анкета «Якість викладання та навчання за окремою навчальною дисципліною очима здобувачів вищої освіти»	Здобувачі вищої освіти бакалаврських програм Здобувачі вищої освіти магістерських програм Здобувачі освіти PhD програм	Онлайн	Науково-методична рада

Управління ресурсами для моніторингу та вимірювань в освітньому процесі полягає в управлінні засобами проведення контрольних заходів: контрольних робіт, тестування, іспитів, заліків, захисту курсових і дипломних проєктів (робіт), проміжної (підсумкової) атестації, підсумкової державної атестації. Засобами вимірювань (контролю відповідності) якості освітньої послуги є: завдання контрольних робіт, тестові завдання, екзаменаційні білети тощо. Управління ресурсами для моніторингу та вимірювань в МДПУ імені Богдана Хмельницького здійснюється відповідно до:

- Положення про організацію освітнього процесу в Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького;
- Положення про систему внутрішнього забезпечення якості вищої освіти в Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького
- Положення про участь здобувачів вищої освіти у забезпеченні якості освіти в Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького;
- Положення про практичну підготовку здобувачів вищої освіти за

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Редакція 01	
		Аркушів 95	Аркуш 39

освітніми ступенями бакалавра і магістра у Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького;

– Положення про виробничу (педагогічну) практику здобувачів третього рівня вищої освіти в Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького;

– Положення про курсові роботи в Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького;

– Положення про кваліфікаційні (дипломні) роботи на здобуття освітніх ступенів бакалавра та магістра у Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького;

– Положення про підготовку здобувачів вищої освіти ступеня доктора філософії у Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького;

– Положення про підготовку здобувачів вищої освіти ступеня доктора наук у Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького;

– Положення про вільний вибір освітніх компонентів здобувачами вищої освіти Мелітопольського державного педагогічного університету імені Богдана Хмельницького;

– Положення про освітню програму підготовки здобувачів вищої освіти у Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького;

– Положення про гарантів освітніх програм у Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького;

– Положення про порядок визнання результатів навчання, отриманих у процесі неформальної освіти в Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького;

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Редакція 01	
		Аркушів 95	Аркуш 40

– Положення про організацію студентської наукової роботи здобувачів вищої освіти (освітній рівень: бакалавр, магістр) у Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького;

– Положення про бально-накопичувальну систему оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти в Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького;

– Положення про академічну доброчесність в Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького;

– Положення про реалізацію права на академічну мобільність учасниками освітнього процесу в Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького;

– Кодекс академічної доброчесності Мелітопольського державного педагогічного університету імені Богдана Хмельницького;

– Положення про запобігання академічного плагіату в освітній діяльності Мелітопольського державного педагогічного університету імені Богдана Хмельницького;

– Положення про організацію і проведення вхідного контролю результатів навчання здобувачів вищої освіти Мелітопольського державного педагогічного університету імені Богдана Хмельницького;

– Положення про ректорський контроль якості підготовки здобувачів вищої освіти в Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького;

– Положення про порядок створення та організацію роботи екзаменаційної (атестаційної) комісії в Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького;

– Положення про порядок роботи системи електронного документообігу

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 41

в Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького.

7.1.6. Знання організації

МДПУ імені Богдана Хмельницького визначив знання, необхідні для функціонування процесів і для досягнення їх відповідності послугам, що надаються.

Під час здійснення професійної діяльності учасники процесу користуються знаннями, набутими з досвіду, у результаті підвищення компетентності, а також знаннями із:

- внутрішніх джерел: локальні документи університету, необхідні для функціонування процесів, положення, правила та інструкції університету, стратегія розвитку університету, щорічні плани та звіти про її реалізацію, звіти за результатами внутрішніх аудитів;

- зовнішніх джерел: державні стандарти освіти, національні стандарти, нормативно-правові документи Міністерства освіти і науки України, методичні матеріали та рекомендації, необхідні для забезпечення результативності здійснення процесів СУЯ, професійна література, інформація в мережі Інтернет.

Знання університету підтримуються на відповідному рівня, є доступними в необхідному об'ємі та на паперовому носії зберігаються у відповідних структурних підрозділах. Під час розгляду потреб і тенденцій, керівництво університету проводить оцінку поточного рівня знань і визначає, яким чином отримати або забезпечити доступ до додаткових знань і їх необхідного оновлення.

Вимоги до знань і досвіду роботи учасників освітнього процесу наведені в їх посадових інструкціях.

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Редакція 01	
		Аркушів 95	Аркуш 42

7.2. Компетентність

Кадрове забезпечення освітнього процесу регулюється такими документами:

- Порядок проведення конкурсного відбору при заміщенні посад науково-педагогічних працівників та укладання з ними трудових договорів (контрактів) у Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького;

- Положення про порядок роботи конкурсної комісії по відбору кандидатур на заміщення вакантних посад науково-педагогічних працівників у Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького;

- Положення про професійний розвиток науково-педагогічних та педагогічних працівників Мелітопольського державного педагогічного університету імені Богдана Хмельницького;

- Положення про планування та облік роботи науково-педагогічних працівників Мелітопольського державного педагогічного університету імені Богдана Хмельницького;

- Порядок розгляду атестаційних матеріалів здобувачів вчених звань професора, доцента в Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького;

- Про рейтингове оцінювання результативності професійної діяльності та професійної активності науково-педагогічних працівників Мелітопольського державного педагогічного університету імені Богдана Хмельницького;

- Положення про атестацію педагогічних працівників Мелітопольського державного педагогічного університету;

- Положення про проведення атестації бібліотечних працівників Мелітопольського державного педагогічного університету імені Богдана

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 43

Хмельницького.

Вимоги до компетентності персоналу, який бере участь в організації і здійсненні освітнього процесу, визначені в Довіднику кваліфікаційних характеристик професій, професійному стандарті на групу професій «Викладачі закладів вищої освіти», затвердженому наказом Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України від 23.03.2021 року № 610.

Прийняття працівників на роботу здійснюється за пропозиціями керівників структурних підрозділів у відповідності до кваліфікації і компетенцій, необхідних для здійснення певної діяльності і при наявності відповідних документів. Прийом на роботу викладацького складу здійснюється відповідно до Закону України «Про вищу освіту».

Потребу у підготовці кадрів щорічно визначає керівник структурного підрозділу. План підвищення кваліфікації співробітників включається в план діяльності університету на навчальний рік. При внутрішній підготовці персоналу розглядаються питання з СУЯ, роз'яснюються вимоги до якості підготовки випускників, до персоналу, пояснюється важливість виконання вимог замовників, як зовнішніх, так і внутрішніх. Кожному виконавцю роз'яснюється актуальність і важливість його діяльності і те, який він робить внесок у реалізацію політики в сфері якості і досягнення цілей у сфері якості.

Відомості про підвищення кваліфікації викладачів зберігаються у відділі наукової роботи, копії відповідних документів про підвищення кваліфікації – на кафедрах та у відділі кадрів.

Періодично, з метою оцінки відповідності компетентності персоналу необхідним вимогам, за письмовим розпорядженням ректора університету адміністративним персоналом здійснюється перевірка співробітників у вигляді внутрішнього посадового контролю (аудиту) і за допомогою оцінки

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 44

(самооцінки) їх діяльності. Обов'язкова атестація педагогічних працівників і працівників бібліотеки здійснюється у встановлені терміни (1 раз на 5 років).

У МДПУ імені Богдана Хмельницького встановлені вимоги до компетентності, необхідної для кожного процесу, що впливає на якість.

Забезпечення компетентності персоналу, необхідної для результативної й ефективної роботи університету, досягається за рахунок:

Необхідність у навчанні персоналу визначається згідно із Законом України «Про вищу освіту», Законом України «Про наукову й науково-технічну діяльність», «Положенням підвищення кваліфікації та стажування педагогічних і науково-педагогічних працівників вищих навчальних закладів». Кожний викладач повинен один раз у п'ять років підвищувати кваліфікацію у закладах вищої освіти, рівень акредитації яких не нижче рівня акредитації МДПУ імені Богдана Хмельницького.

Щорічно формується План підвищення кваліфікації науково-педагогічних і педагогічних працівників МДПУ імені Богдана Хмельницького та затверджується ректором університету. Відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України (від 21 серпня 2019, № 800) «Деякі питання підвищення кваліфікації педагогічних і науково-педагогічних працівників» основними видами підвищення кваліфікації є: навчання за програмою підвищення кваліфікації, у тому числі участь у семінарах, практикумах, тренінгах, вебінарах, майстер-класах тощо.

Підготовка керівників для управлінської діяльності проводиться шляхом набуття практичних навичок при тимчасовому заміщенні посади й підвищення кваліфікації. Щорічно формується резерв на посаду ректора університету та головного бухгалтера.

У МДПУ імені Богдана Хмельницького передбачений комплекс заходів щодо підвищення компетентності та кваліфікації персоналу, що включає його

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 45

теоретичне й практичне навчання. Оцінка й вибір сторонніх організацій по навчанню здійснюється на основі їхньої авторитетності, іміджу, розгляду змісту курсів навчання, популярності викладачів, наявних рекомендацій, ліцензій, дозвільних документів, тривалості й ціни навчання, визнання документів про навчання, що видаються.

7.3. Обізнаність

Політика і цілі у сфері якості доводяться до керівників структурних підрозділів шляхом видачі їм зареєстрованих копій. Керівники підрозділів забезпечують доведення положень політики і цілей у сфері якості до відома працівників відповідних підрозділів, що повинно знаходити відображення в протоколах засідань. Також, політика і цілі у сфері якості розташовані у вільному доступі на офіційному веб-сайті університету.

Керівники структурних підрозділів інформують працівників про їх внесок в результативність СУЯ, зокрема про користь від покращення результатів діяльності, а також про наслідки невідповідності вимогами СУЯ.

7.4. Обмін інформацією

Внутрішній обмін інформацією забезпечує основи для розуміння та виконання політики у сфері якості, усвідомлення працівниками своєї ролі в досягненні цілей у сфері якості.

Основними каналами внутрішнього зв'язку є пропаганда політики у сфері якості доступними засобами інформації, відкритість результатів зовнішніх і внутрішніх аудитів СУЯ. Для цих цілей визначені наступні способи:

- проведення планових засідань ректорату, науково-методичної ради університету тощо;
- здійснення системи загального діловодства відповідно до затвердженої в університеті Інструкції з діловодства (накази, розпорядження, службові записки). Загальною вимогою під час обміну інформацією є

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 46

направлення тільки перевіреної, ясної, точної інформації з необхідними поясненнями для запитуючої сторони з притягненням до підготовки відповіді зацікавлених працівників.

Настанова щодо якості, документовані процедури, положення, інструкції та інші документи СУЯ мають листи ознайомлення персоналу. Процес управління документованою інформацією передбачає також письмове підтвердження ознайомлення відповідальних працівників з документами МДПУ імені Богдана Хмельницького та змінами до них. Відповідальність за ознайомлення та контроль покладені на керівника відповідного структурного підрозділу.

7.5. Задokumentована інформація

7.5.1. Загальні положення

Структура документації МДПУ імені Богдана Хмельницького має чотири рівні.

Структура документації Системи управління якістю

- Місія МДПУ імені Богдана Хмельницького
- Політика у сфері якості
- Цілі у сфері якості

- *Настанова з якості*

- *Задokumentовані процедури*
- *Альбом процесів*

Документація з забезпечення якості:

- *Зовнішні нормативні документи;*
- *Внутрішні локальні документи (положення, інструкції, правила)*
- *Організаційно-розпорядча документація*
- *Документація з планування якості*

Документація з підтвердження якості



МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 47

До задокументованої інформації **першого рівня**, які вказують основні напрямки в забезпеченні якості, належать:

- Місія МДПУ імені Богдана Хмельницького;
- Політика в сфері якості;
- Цілі в сфері якості;
- Настава з якості МДПУ імені Богдана Хмельницького.

Задокументована інформація **другого рівня** встановлює порядок та спосіб виконання різних видів діяльності в системі управління якістю.

Задокументована інформація **третього рівня** (виконання) включає в себе:

- зовнішні нормативні документи;
- внутрішні локальні нормативні документи (документовані процедури, положення про освітню, наукову та іншу діяльність, інструкції, правила тощо);
- організаційно-розпорядчу документацію (Статут, Правила внутрішнього розпорядку, положення про підрозділи, інструкції, накази, розпорядження та ін.);
- документація з планування.

Задокументована інформація **четвертого рівня** – (з підтвердження якості) – записи з якості, склад яких визначений процесами та процедурами СУЯ (рішення, протоколи, акти, звіти, журнали та ін.).

Задокументована інформація розробляється з урахуванням вимог внутрішньої та зовнішньої нормативно-правової документації, яка включає в себе норми міжнародного права, Закони України, Положення про МДПУ імені Богдана Хмельницького, державні стандарти та ін.

Задокументована інформація МДПУ імені Богдана Хмельницького представлена у таблиці 4.

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 48

Таблиця 4

Пункт ДСТУ ISO 9001:2015	Зміст	Документи МДПУ імені Богдана Хмельницького
1	2	3
4.3	Сфера застосування СУЯ	Настанова з якості
5.2.2	Політика у сфері якості	Політика у сфері якості
6.2.1	Цілі у сфері якості	Цілі у сфері якості
9.2.2	Програми внутрішніх аудитів, які встановлюють їх періодичність, а також методи проведення, відповідальність, вимоги до перевірки та звітності	ДП «Внутрішній аудит»
7.2 d	Свідоцтва забезпечення необхідної компетентності осіб	Особові справи працівників
8.2.3.1	Задokumentовані вимоги, встановлені споживачем	Державні стандарти вищої освіти
8.2.3.2	Результати аналізу початкових вимог до послуг, а також будь-які нові вимоги	Протоколи засідань науково-методичної ради університету, структурних підрозділів
8.2.4	Зміни задokumentованих вимог до послуг	
8.3.3	Вхідні дані для проектування та розробки	Державні стандарти вищої освіти, накази Міністерства освіти і науки України
8.6	Інформація про надання послуги, включаючи свідоцтва відповідності критеріям приймання і відомості про осіб, що санкціонували надання послуг	Накази про відрахування здобувачів у зв'язку з їх успішним випуском закінченням навчання в університеті, заповнені відомості за результатами роботи АК, звіти голів АК

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 49

1	2	3
8.7.2	Виявлені невідповідності результатів процесів, включаючи описання кожної невідповідності, прийняті дії	Протоколи АК, накази на відрахування невстигаючих здобувачів
9.1.1	Результати діяльності організації та оцінка результативності СУЯ	Звіт про роботу університету, звіт про аналіз функціонування СУЯ
9.2.2.	Свідоцтва реалізації програми внутрішніх аудитів і отриманих результатів	Документація про проведені внутрішні аудити
9.3.3	Свідоцтва результатів проведених аналізів з боку керівництва	Звіт про аналіз СУЯ з боку керівництва
10.2.2	Свідоцтва характеру виявлених невідповідностей, прийнятих дій і результатів коригувальних дій	Документи про проведені внутрішні аудити, протоколи засідань структурних підрозділів

7.5.2. Створювання та актуалізація

При створенні та актуалізації задокументованої інформації університет забезпечує:

- ідентифікацію та опис;
- формат носія задокументованої інформації;
- аналіз документів на придатність та адекватність до їх затвердження та

введення в дію.

7.5.3. Контроль задокументованої інформації

Контроль задокументованої інформації здійснюється з метою своєчасного забезпечення підрозділів МДПУ імені Богдана Хмельницького необхідною для керівництва актуальною та затвердженою документацією та інформацією про її стан.

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 50

Загальне керівництво з управління задокументованою інформацією СУЯ університету та дозвіл на використання (затвердження) здійснює ректор МДПУ імені Богдана Хмельницького. Керівництво рухом організаційної та організаційно-розпорядчої документації здійснює канцелярія університету.

Керівники структурних підрозділів університету особисто відповідають за ведення діловодства в підрозділі, забезпечуючи якісне оформлення, своєчасну реєстрацію, зберігання та вилучення документів та передання їх до архіву. При необхідності керівник підрозділу призначає працівника, відповідального за ведення діловодства в підрозділі.

Обов'язковими діями з контролю задокументованої інформації СУЯ є:

- аналіз, узгодження та затвердження документів до їх введення в дію наказом по університету;
- перегляд та внесення затверджених змін в чинні документи;
- облік, розсилка, ознайомлення та зберігання оригіналу;
- реєстрація та облік копій документів в місцях застосування;
- актуалізація документів;
- вилучення застарілих документів з обігу;
- заходи, що запобігають ненавмисному застосуванню застарілих документів або таких що втратили чинність, у тому числі особлива ідентифікація застарілих документів, залишених для будь-яких цілей;
- захист документів від несанкціонованого доступу.

Процедура управління задокументованою інформацією викладена в ДП «Управління задокументованою інформацією».

Керування документацією СУЯ регламентоване у такий спосіб:

а) «Політика у сфері якості»

Порядок розробки, затвердження й аналізу викладений у п. 5.2 цієї НЯ.

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 51

Політика в сфері якості оформлюється окремим документом. Затверджені екземпляри

«Політики в сфері якості» є врахованими й ставляться на облік Представником вищого керівництва з якості.

б) «Цілі у сфері якості»

Порядок розробки, затвердження й аналізу викладений у п. 6.2 цієї НЯ.

Цілі у сфері якості направляються керівникам підрозділів, які відповідають за їхнє доведення до відома персоналу й реалізацію в межах своїх посадових обов'язків.

в) «Документовані процедури системи якості»

Керування Документованими процедурами здійснюється відповідно до пп. 7.5.3.

г) «Положення»

Для того, щоб НЯ та ДП були більш компактними й наочними, а також для вилучення з них зайвих подробиць, вони доповнюються положеннями за основними напрямкам діяльності МДПУ імені Богдана Хмельницького. Розробка положень здійснюється керівниками відповідних структурних підрозділів університету. Вони не замінюють документованих процедур, а лише доповнюють і конкретизують їх. В основному, вони призначені для виконавців. Керівництво цими документами в МДПУ імені Богдана Хмельницького здійснюється згідно з вимогами «Управління задокументованою інформацією».

д) «Зовнішні документи»

Всі документи системи якості, наявні в обігу, незалежно від каналів надходження, підлягають реєстрації й обліку. Керівники структурних підрозділів забезпечують на робочих місцях наявність тільки врахованої й

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 52

актуалізованої задокументованої інформації СУЯ, своєчасне вилучення застарілої документації і, за потреби, її зберігання.

Інформацію про всі видані законодавчі й нормативні акти державних, галузевих та інших органів забезпечує провідний юрисконсульт. Він відповідає за облік, зберігання й поширення документів цієї категорії, що надійшли до МДПУ імені Богдана Хмельницького.

е) «Організаційно-розпорядча документація»

Організаційно-розпорядчі документи (далі – ОРД) є документами четвертого рівня й поділяються на наступні групи:

- накази;
- розпорядження;
- протоколи;
- правила;
- інструкції;
- листи та ін.

Порядок складання, приймання, обліку, підготовки, оформлення, розмноження, контролю виконання, зберігання й використання ОРД визначаються ДП «Процедура розробки та управління документацією системи управління якістю», правилами й інструментами з діловодного обслуговування.

Прийом і відправлення кореспонденції відбувається тільки з реєстрацією вхідних і вихідних документів.

Довідкові документи (загальні методики й рекомендації, класифікатори, довідники, інформаційні вказівки, публікації, звіти, інформаційні й рекламні матеріали та ін.) є неконтрольованими документами СУЯ.

8. ВИРОБНИЦТВО

8.1. Оперативне планування та контроль

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Редакція 01	
		Аркушів 95	Аркуш 53

Продукцією МДПУ імені Богдана Хмельницького (надання послуг) є формування загальних і фахових компетентностей здобувачів вищої освіти, програмних результатів навчання, формування життєвих позицій та цінностей. Для надання послуг університет розробляє навчальні плани й освітні програми відповідно до державних стандартів вищої освіти. Саме вони є основою надання послуг згідно з вимогами стандарту, оскільки у них уже є певна структура, зміст і потреба в часі освітнього процесу, взаємозв'язок і погодженість із іншими освітніми компонентами, необхідна література, способи перевірки знань, контрольні й екзаменаційні завдання, вимоги до рівня знань здобувачів вищої освіти по закінченню навчання. Відповідність цим вимогам здійснюється за рахунок доповнення існуючих планів і програм вимірними цілями в сфері якості, розподілом повноважень і обов'язків, потребою в ресурсах (людських, зокрема рівень кваліфікації НПП, матеріальних, а саме прилади, обладнання), порядком внесення змін (за необхідності).

Планування та управління діяльністю в МДПУ імені Богдана Хмельницького здійснюється в рамках основних процесів. Керівники процесів призначені відповідно до матриці відповідальності, враховуючи розподіл функціональних обов'язків структурних підрозділів університету у внутрішній системі забезпечення якості в залежності від виду діяльності.

Таблиця 5

Матриця відповідальності за процеси СУЯ

Найменування процесу СУЯ	Власник процесу
1	2
1. Керівні процеси	
1.1. Маркетинг	Перший проректор
1.2. Управління ризиками	Керівники процесів (директор навчально-наукового інституту, декани факультетів)

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 54

1	2
1.3. Менеджмент процесів та ресурсів	Перший проректор, Проректор з наукової роботи, Проректор із заочної форми навчання, Начальник навчального відділу
1.4. Аналіз СУЯ з боку керівництва	Перший проректор, Керівник Центру експертизи та моніторингу якості освітнього процесу
1.5. Інформування суспільства	Керівник Центру ІТ-технологій та комп'ютерного дизайну, Керівник Центру освітніх дистанційних технологій
2. Основні процеси	
2.1. Підготовчі курси та профорієнтаційна діяльність	Перший проректор, Проректор із заочної форми навчання, Завідувач підготовчого відділення, Начальник відділу з організаційно-виховної роботи та професійної орієнтації молоді
2.2. Відбір і прийом здобувачів вищої освіти	Відповідальний секретар приймальної комісії
Найменування процесу СУЯ	Власник процесу
2.3. Реалізація основних освітніх програм	Перший проректор, Керівник Центру по роботі з гарантантами освітніх програм, Комісія Вченої ради з експертизи якості освітніх програм спеціальностей, Начальник навчального відділу
2.4. Реалізація програм додаткової професійної освіти	Проректор з наукової роботи, Проректор із заочної форми навчання, Начальник відділу міжнародних зв'язків
2.5. Безпека життєдіяльності	Інженер з охорони праці

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 55

1	2
2.6. Виховна робота	Куратор з організаційно-виховної роботи зі студентською молоддю Куратор з національно-патріотичного виховання студентської молоді Начальник відділу з організаційно-виховної роботи та професійної орієнтації молоді
2.7. Методичне забезпечення	Голова навчально-методичної ради, навчально-методична рада, Начальник навчального відділу
2.8. Працевлаштування випускників	Начальник відділу з організаційно-виховної роботи та професійної орієнтації молоді, Заступники деканів факультетів / директорна навчально-наукового інституту з організаційно-виховної роботи, питань практик і працевлаштування, Голова Асоціації випускників
3. Процеси забезпечення	
3.1. Управління персоналом	Начальник відділу кадрів
3.2. Бібліотечне забезпечення	Директор бібліотеки
3.3. Управління інформаційним середовищем	Начальник Центру ІТ-технологій та комп'ютерного дизайну, Начальник Центру освітніх дистанційних технологій
3.4. Управління інфраструктурою	Головний інженер адміністративно-господарчої частини
3.5. Управління задокументованою інформацією	Помічник ректора, Завідувач канцелярії, Діловод, Архіваріус,

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 56

	Начальник відділу кадрів, Інспектори з кадрів
1	2
3.6. Фінансове забезпечення	Головний бухгалтер

Керівник процесу вповноважений:

- висувати вимоги до входів свого процесу та їх показників;
- враховувати ризики та можливості;
- оцінювати процеси й вносити будь-які зміни, необхідні для забезпечення досягнення намічених результатів;
- оцінювати процеси;
- розробляти й вносити зміни в керівну документацію процесу з метою покращення процесу.

Керівник процесу несе відповідальність за менеджмент процесу в усіх його аспектах – планування, управління, забезпечення, покращення та оцінки процесу.

8.2. Вимоги щодо послуг

8.2.1. Інформаційний зв'язок із замовником

МДПУ імені Богдана Хмельницького здійснює та підтримує прямий і зворотний зв'язок з усіма замовниками. Для цього розміщується вся необхідна інформація на офіційному веб-сайті університету, на інформаційних стендах для здобувачів вищої освіти, абітурієнтів, батьків, роботодавців і стейкхолдерів. Також щорічно ЗВО організуються «Дні відкритих дверей університету», Всеукраїнська олімпіада Мелітопольського державного педагогічного університету імені Богдана Хмельницького для професійної орієнтації вступників «Інтелектуал» на основі повної загальної середньої освіти, проводяться конференції, конкурси професійної майстерності («Я –

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 57

вчитель професіонал»), загальнокультурні заходи для підтримання зв'язку та обміну інформацією із замовниками.

Першим етапом встановлення зв'язків із замовниками є підготовка МДПУ імені Богдана Хмельницького інформаційних матеріалів щодо переліку спеціальностей, рівня кваліфікацій, опису освітніх програм, за якими здійснюється підготовка, умов навчання, інших додаткових умов – це друк матеріали, відео-, аудіо-, Internet-інформація.

Другим етапом є зв'язок із замовниками в процесі навчання. Це регулярні (щосеместру) опитування здобувачів щодо якості підготовки в університеті, а також результати контролю й тестування, оцінювання ключових процесів персоналом університету. В університеті забезпечується система швидкого реагування на скарги, запити, пропозиції замовників, як у процесі навчання, так і після його закінчення.

8.2.2. Визначення вимог щодо послуг

Університет підтримує тісний зв'язок із замовниками для визначення їхніх вимог. При цьому чітко розділені вимоги до послуг, як до рівня підготовки за затвердженим навчальним планом і освітньою програмою, умовами надання освітньої послуги. В університеті передбачене одержання інформації шляхом анкетування здобувачів вищої освіти на різних етапах навчання, співробітників університету, роботодавців. Анкети передбачають аналіз аспектів процесу навчання, найважливіші для різних категорій замовників: який рівень якості підготовки вони очікують на сьогодні й у майбутньому, за якими показниками вони самі можуть оцінити якість підготовки. Аналіз отриманих від замовників даних дозволяє університету вносити відповідні корективи в чинні навчальні плани й освітні програми, і тим самим досягати більшого рівня їхньої задоволеності. Інформація, отримана в результаті маркетингових досліджень про споживчий попит на послуги

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Редакція 01	
		Аркушів 95	Аркуш 58

накопичується, узагальнюється й аналізується з метою визначення необхідності розвитку діяльності університету в різних напрямках, підвищення якості освітніх послуг і конкурентоспроможності, задоволення ринку.

8.2.3. Аналіз вимог щодо послуг

МДПУ імені Богдана Хмельницького, аналізуючи вимоги різних категорій замовників, забезпечує впевненість у своїх можливостях задовольнити їх. Університет надає достовірну інформацію рекламного характеру про можливості, за якими замовниками здійснюється вибір ЗВО для навчання. Вимоги замовників відображені в контрактах або договорах, які університет заключає із ними. Підписані договори (контракти) можуть бути доповнені або змінені, відповідно до Положення про порядок ведення договірної роботи в Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького визначаються можливості університету перед внесенням змін до контракту, щоб упевнитися в тому, що він володіє відповідними ресурсами й можливостями, здатними задовольнити нові вимоги замовників. Університет забезпечує доведення інформації про зміни до всіх пов'язаних з ними підрозділів і співробітників.

Замовник освітнього процесу при виборі свого майбутнього фаху отримує повну інформацію щодо спеціальностей та освітніх програм, що його зацікавили, про види і завдання майбутньої професійної діяльності через рекламні матеріали, розміщені на стендах та інтернет-сторінках університету, в буклетах, роздаткових матеріалах тощо.

Заповнюючи заяву про зарахування до університету, абітурієнт, як майбутній фахівець, ставить свій підпис, підтверджуючи тим самим, що він приймає вимоги, встановлені керівництвом університету, що стосуються як навчання, так і питань дисципліни.

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 59

Абітурієнти, що вступають на контрактній основі навчання, заповнюють договір на навчання згідно з Правилами прийому до МДПУ імені Богдана Хмельницького. В договорі міститься інформація про термін та розміри оплати за навчання. Підписання договору сторонами підтверджує проведення аналізу вимог.

Університетом аналізується здатність якісного навчання та випуску кваліфікованого фахівця. Цей аналіз проводиться на зборах трудового колективу, Вченій раді університету та структурних підрозділів, на зборах навчально-методичних рад, до відкриття спеціальності та освітньої програми, початку навчання і гарантує, що вимоги до фахівців визначені, а університет спроможний їх виконати.

8.2.4. Зміни до вимог щодо послуг

Зміни вимог до освітніх послуг фіксуються у відповідних документах і доводяться до відома персоналу (зборах трудового колективу, Вченій раді університету та засіданнях структурних підрозділів тощо).

У зв'язку зі специфікою освітньої послуги аналіз вимог, які належать до неї, здійснюється і з боку керівництва в особі його уповноваженого органу:

- визначення вимог – прийняття і затвердження навчальних планів;
- здатність університету виконувати визначені вимоги – ліцензування (видача дозволу на підготовку) спеціальності (спеціальностей);
- аналіз виконання університетом вимог – акредитація освітніх програм.

Крім аналізу з боку уповноважених органів, аналіз здійснюється й іншими організаціями в результаті проведення ресертифікаційних, інспекційних аудитів, моніторингів і рейтингів.

8.3. Проєктування та розробка послуг

8.3.1. Загальні положення

До об'єктів проєктування та розробки послуг університету належать:

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 60

- науково-дослідна робота;
- нова освітня програма за фахом;
- спеціалізований курс (за окремим контрактом);
- контрольні, тестові, екзаменаційні, залікові завдання;
- навчальні посібники, підручники (у друкованій, електронній формі).

МДПУ імені Богдана Хмельницького планує й управляє проєктуванням і розробкою. При плануванні розробки визначаються:

- етапи розробки;
- аналіз, перевірка й затвердження, які відповідають кожному з етапів розробки;
- відповідальність і повноваження по розробці.

8.3.2. Планування проєктування та розробка

Під час проєктування та розробки освітнього процесу встановлені наступні стадії та відповідальні особи за їх реалізацію:

1. На основі затверджених ОП розробляються навчальні плани. Навчальний план погоджується з гарантом освітньої програми, завідувачем випускової кафедри, начальником навчального відділу, деканом факультету або директором навчально-наукового інституту, першим проректором, ректором університету.

2. На основі затверджених навчальних планів навчальним відділом розробляються плани-графіки освітнього процесу груп, плани-графіки навчальних груп, які потім узгоджуються з ректором.

3. За узгодженими планами-графіками навчальних груп складається розклад занять, який, у свою чергу, затверджується першим проректором МДПУ імені Богдана Хмельницького.

4. На основі навчальних планів, планів-графіків навчальних груп розраховується обсяг навчальної роботи науково-педагогічних працівників,

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Редакція 01	
		Аркушів 95	Аркуш 61

який базується на встановлених нормах часу, регламентованих наказами МОН України, і доводиться до виконавців.

5. Відповідальність за правильний розрахунок навчального навантаження і розподіл за годинами несе перший проректор, начальник навчального відділу та заступники директора навчально-наукового інституту та деканів факультетів з навчальної роботи, відповідно до Положення про планування та облік роботи науково-педагогічних працівників Мелітопольського державного педагогічного університету імені Богдана Хмельницького.

6. На основі вимог ОП і навчальних планів розробляються робочі програми / силабуси освітніх компонентів.

7. На основі вимог ОП і потреб роботодавців розробляється тематика письмових екзаменаційних робіт, курсових проєктів (робіт), кваліфікаційних робіт (проєктів), семінарських і практичних занять, розробляються програми навчальних, виробничих і педагогічних практик.

8. Вимоги до якості розробки робочих програм освітніх компонентів і виробничих практик відображені в Положенні про освітню програму підготовки здобувачів вищої освіти у Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького, Положенні про практичну підготовку здобувачів вищої освіти у Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького, Методичних рекомендаціях до розроблення та оформлення робочої програми освітнього компоненту (навчальної дисципліни, практики).

9. Відповідальність за розробку робочих програм освітніх компонентів несуть науково-педагогічні працівники, робоча програма погоджується з гарантом освітньої програми й завідувачем випускової кафедри.

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 62

10. Для кожного освітнього компонента відповідно до Методичних рекомендації до розроблення силабусу освітнього компонента розробляється силабус.

11. Види навчально-методичних посібників, що забезпечують процес опанування освітнім компонентом, терміни їх видання відображаються у щорічному плані видання навчально-методичної літератури університету, а також в індивідуальних планах науково-педагогічних працівників.

8.3.3. Вхідні дані для проєктування та розробки

Вхідними даними для проєктування та розробки є:

- державні стандарти вищої освіти за спеціальностями;
- законодавчі та правові акти в галузі освіти;
- потреби та очікування споживачів;
- внутрішня локальна документація (положення, інструкції, правила);
- накази ректора, що стосуються діяльності університету;
- склад, професійний і науковий рівень науково-педагогічного персоналу;
- результати аналізу відповідності освітнього процесу новітнім досягненням науки і техніки за профілем діяльності;
- результати аналізу інформаційного, матеріально-технічного і кадрового забезпечення освітнього процесу за спеціальностями;
- результати аналізу сформованості загальних та фахових компетентностей і успішності здобувачів вищої освіти.

При проєктуванні й розробці розглядаються наступні вхідні дані:

- перспективний план розвитку університету;
- перспективний план підготовки навчально-методичної літератури;
- державні стандарти;

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 63

- рекомендації Міністерства освіти й науки України;
- план підвищення кваліфікації науково-педагогічних працівників університету;
- індивідуальні плани роботи науково-педагогічних працівників університету;
- плани й програми стажувань;
- рекомендації Міністерства освіти і науки України, Міністерства промислової політики України, інших галузевих академій, профільних науково-дослідних інститутів, інших навчальних і наукових установ щодо актуальних напрямків навчальної роботи в університеті;
- запити громадських організацій, органів місцевого самоврядування, органів регіональної й міської виконавчої влади.

8.3.4. Засоби контролю проектування та розробки

На відповідних стадіях проектування та розробки виконується систематичний аналіз із метою:

- оцінки здатності результатів проектування та розробка відповідності вимогам;
- виявлення будь-яких проблем і внесення пропозицій щодо необхідних дій.

Результати аналізу фіксуються відповідними документами (протоколами засідань зборів трудового колективу, Вченої ради університету та структурних підрозділів, рецензіями, звітами й ін.).

Аналіз якості проектування та розробки освітнього процесу проводиться на стадіях візування та погодження документів.

У процесі аналізу освітнього процесу оцінюється здатність результатів проектування та розробки відповідності встановленим вимогам споживачів за наступними показниками:

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Редакція 01	
		Аркушів 95	Аркуш 64

1. Робочий навчальний план:

- своєчасність розробки;
- відповідність вимогам зовнішньої і внутрішньої нормативної документації;
- максимальна уніфікація освітніх компонентів навчальних планів в межах галузей знань та спеціальностей;
- відповідність рівню та напрямам розвитку науки і техніки у предметній області, вимогам освітнього ринку праці.

2. Робоча програма:

- своєчасність розробки;
- відповідність вимогам зовнішньої і внутрішньої нормативної документації;
- максимальна уніфікація освітніх компонентів навчальних планів у межах галузей знань та спеціальностей;
- забезпечення міжпредметних зв'язків з іншими освітніми компонентами навчального плану;
- достатнє інформаційно-методичне забезпечення освітнього компоненту;
- відповідність складових освітньої програми рівню і тенденціям розвитку науки в предметній області, вимогам освітнього ринку, ринку праці та потребам особистості.

3. Розподіл навчального навантаження за освітніми програмами:

- відповідність закріплених компонентів освітнього процесу профілю освіти науково-педагогічного працівника, його професійній компетентності, досвіду роботи.

4. Плани-графіки навчальних груп:

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 65

- відповідність встановленим нормативам;
- відповідність затвердженим навчальним планам (оригіналам).

5. Розклад занять:

- відповідність узгодженим планам-графікам навчальних груп;
- відповідність нормам складання розкладу.

6. Індивідуальний план науково-педагогічних працівників:

- відповідність затвердженим навчальним планам;
- відповідність узгодженим планам-графікам навчальних груп.

7. Навчально-методична література:

- відповідність навчальної програми освітнього компоненту вимогам науково-технічного прогресу в предметній сфері.

Результати аналізу доводяться до співробітників університету на зборах трудового колективу, засіданнях Вченої ради університету та структурних підрозділів тощо.

Записи результатів аналізу та всіх необхідних дій, що впливають з аналізу, фіксуються в протоколах зборів і нарад.

Контроль щодо реалізації навчальних планів здійснюється навчальним відділом і передбачає оцінку відповідності:

- за найменуванням;
- за складом циклів освітніх компонентів;
- за переліком освітніх компонентів;
- за їх трудомісткістю: сумарною і за кожним освітнім компонентом.

Факт верифікації (підтвердження) навчального плану документується у вигляді підпису ректором університету.

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 66

Контроль відповідності до вимог ОП та якості розробки робочої програми освітнього компоненту здійснює гарант освітньої програми та завідувач випускової кафедри:

- відповідності представленої робочої програми освітньому компоненту за формою і змістом. При цьому обов'язкові освітні компоненти повинні відповідати ОП (найменування, зміст, сумарна трудомісткість);

- урахування вимог ОП щодо реструктуризації у співвідношенні між трудомісткістю аудиторних занять і самостійної підготовки.

Факт верифікації робочої програми освітнього компоненту документується у вигляді підпису гаранта освітньої програми, після чого робоча програма затверджується на засіданні випускової кафедри і візується підписом завідувача кафедри.

Контроль якості розробки навчально-методичної літератури здійснюється Навчально-методичною радою університету, факультетів та навчально-наукового інституту й передбачає оцінку відповідності за формою, змістом і за наявністю необхідних документів.

Факт верифікації навчально-методичної літератури документується у вигляді Протоколу засідання кафедри, Протоколу Навчально-методичної комісії факультету або навчально-наукового інституту, Протоколу Навчально-методичної ради університету, після чого навчально-методична література направляється для видання.

Записами, що підтверджують верифікацію наукової і навчально-методичної літератури (проекту), є підписи узгодження і затвердження осіб МДПУ імені Богдана Хмельницького на титульних аркушах документів або в кінці документу.

Перевірка розробки наукової і навчально-методичної літератури (проектів) здійснюється відповідно до запланованих заходів, щоб упевнитися,

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Редакція 01	
		Аркушів 95	Аркуш 67

що вихідні дані розробки наукової і навчально-методичної літератури (проектів) відповідають вхідним вимогам.

Результати перевірки в обов'язковому порядку документуються у відповідних документах і супроводжуються конкретними зауваженнями щодо недоліків змісту й форми роботи об'єкта перевірки й рекомендаціями з їхнього усунення з визначенням строків і відповідальних осіб.

8.3.5. Вихідні дані проєктування та розробки

Вихідними даними є:

- освітня програма;
- навчальний план;
- плани-графіки навчального процесу університету;
- плани-графіки навчальних груп;
- розклад навчальних занять;
- робочі навчальні програми;
- силабус освітнього компоненту;
- навчально-методична література;
- навчальне навантаження науково-педагогічних працівників;
- індивідуальні плани співробітників університету.

8.3.6. Зміни в проєкті та розробці

Зміни в проєкті та розробці освітнього процесу стосуються:

- навчальних планів;
- робочих програм;
- навчально-методичних комплексів;
- силабусів;
- план-графіка освітнього процесу університету;
- план-графіка навчальних груп;

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 68

– навчального розкладу.

Зміни вносяться на підставі змін до існуючої нормативної бази (нормативно-правових актів, державних освітніх стандартів), вимог споживачів (зміна спеціалізації, включення актуальних освітніх компонентів навчального плану, коригування змісту дисциплін та ін.), форс-мажорних обставин (тривала хвороба викладача). Всі зміни аналізуються підрозділами, верифікуються, узгоджуються до внесення з усіма зацікавленими сторонами.

Зміни в навчальних планах, повинні бути відображені у планах-графіках навчальних груп, робочій навчальній програмі й силабусі освітнього компоненту, які в цьому випадку оновлюються і перезатверджуються.

При виникненні необхідності внесення змін або корегування відповідальність за внесення відповідних змін або корегування несе перший проректор, гарант освітньої програми, навчально-методичної документації – голова Науково-методичної ради, начальник навчального відділу. Будь-які зміни в навчальний процес, які суттєво вплинуть на освітні послуги, вносяться після їх розгляду і затвердження на зборах або нарадах відповідних структурних підрозділів університету.

Зміни повинні бути підготовлені, проаналізовані й затверджені в тому ж порядку, що й вхідні документи. Аналіз зміни проекту й розробки включає оцінку впливів і змін на складові частини й впроваджені проекти.

Будь-яка зміна в документі, що викликає відповідне корегування в інших документах, повинна одночасно супроводжуватися внесенням визначених змін до всіх взаємозалежних документів.

Зміни повинні бути внесені до всіх екземплярів супровідної документації й доведені до відома всіх виконавців проекту й розробки.

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Редакція 01	
		Аркушів 95	Аркуш 69

8.4. Контроль наданих зовні процесів, продукції та послуг

Діяльність щодо закупівлі матеріального оснащення приміщень, спеціалізованого технічного обладнання, програмного забезпечення, навчально-методичної та навчальної літератури для забезпечення навчального процесу університет здійснює через відповідні підрозділи.

Керують закупівлями за своїми напрямками діяльності керівники структурних підрозділів, які погоджують свої дії з ректором ЗВО і формують заявку в бухгалтерській службі університету.

Всі відносини з постачальниками оформляються договорами. Всі записи, що визначають фінансові та юридичні взаємовідносини між постачальником і університетом, ведуться за уніфікованими формами і зберігаються в бухгалтерській службі протягом встановленого терміну.

МДПУ імені Богдана Хмельницького забезпечує відповідність продукції, яка закуповується (обладнання, комп'ютерне й програмне забезпечення, оргтехніка, канцелярські товари, послуги, тощо) відповідно до встановлених вимог шляхом планування, здійснення й контролю закупівель, керуючись Законом України «Про закупівлю товарів, робіт і послуг за державні кошти». Закупівлі залежно від виду продукції здійснюються провідним фахівцем з публічних закупівель за узгодженням із керівниками структурних підрозділів та ректором університету.

МДПУ імені Богдана Хмельницького проводить оцінку й вибір постачальників на основі їхньої здатності постачати продукцію відповідно до вимог університету згідно з Законом України «Про закупівлю за бюджетні кошти».

До процесу закупівель відноситься також відбір абітурієнтів, здобувачів вищої освіти, які вступають до університету. Зарахування абітурієнтів, здобувачів вищої освіти регламентується наступними документами:

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 70

- «Умови прийому до закладів вищої освіти України»,
- «Про затвердження Примірного положення про приймальну комісію закладу вищої освіти»,
- «Положенням про апеляційні комісії під час вступної кампанії»,
- «Обсягами державного замовлення на підготовку фахівців з вищою освітою»,
- «Правилами прийому до МДПУ імені Богдана Хмельницького».

Інформація про закупівлю може включати наступні відомості:

- інформацію про постачальника, виробника;
- найменування;
- функціональні, експлуатаційні й інші характеристики продукції, що закуповується;
- законодавчі й регламентуючі вимоги;
- вимоги до якості продукції, що закуповується й до відповідної супровідної документації;
- вимоги до пакування й транспортування;
- вартість, об'єми й строки поставки.

На підставі аналізу перерахованих вище відомостей встановлюється адекватність продукції, що закупується або послуг вимогам. Інформація про закупівлю оформлюється у вигляді договорів.

Інформація щодо закупівель збирається у відповідальних осіб університету та його підрозділів.

В університеті здійснюється контроль відповідності закупленої продукції встановленим вимогам до закупівель. Аналіз відповідності закупленої продукції встановленим вимогам до закупівель здійснюють керівники відповідних структурних підрозділів університету.

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 71

Контроль відповідності матеріально-технічних цінностей здійснює відділ з обліку матеріальних цінностей бухгалтерської служби за матеріалами університету на підставі супровідних документів.

Перевірка закупленої продукції на адекватність закупівельним вимогам здійснюється власними силами університету, а також (або) за допомогою сторонніх організацій при необхідності (служба аудиту). Рівень контролю визначається залежно від впливу цієї продукції або послуги на кінцеві результати діяльності університету.

Якщо університет має намір виконати перевірку продукції, що закупляється на території постачальника, то в документації про закупівлю чітко обмовляються прийняті угоди про міри й умови перевірки й порядку відпуску продукції.

В рамках СУЯ університет здійснює аутсорсинговий процес – процес виробничої практики. Управління цим процесом здійснюється відповідно до Положення про практичну підготовку здобувачів вищої освіти у Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького, а також укладеними договорами між університетом і базами практик.

8.5. Надання послуг

8.5.1. Контроль надання послуг

МДПУ імені Богдана Хмельницького планує і здійснює освітній процес управління на керованих умовах.

Регламентація кожного процесу розкривається в інформаційних картах відповідних процесів.

Керовані умови включають в себе:

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 72

- доступну задокументовану інформацію, яка характеризує послуги, що надаються, діяльність, яка здійснюється, та результати, які повинні бути досягнуті;
- доступні та застосовувані ресурси для моніторингу та вимірювань;
- здійснення моніторингу та вимірювань на відповідних етапах процесів;
- компетентний персонал;
- виконання дій з метою недопущення помилок, пов'язаних з людським фактором.

Університет організовує профорієнтаційну роботу, тобто займається залученням якнайбільшої кількості абітурієнтів. Для здійснення цього процесу складається план заходів на початку навчального року.

Профорієнтаційна робота включає роботу із закладами загальної середньої освіти, роздачу інформаційних матеріалів, розміщення інформації на сайтах університету, проведення «Днів відкритих дверей університету», Всеукраїнської олімпіади Мелітопольського державного педагогічного університету імені Богдана Хмельницького для професійної орієнтації вступників «Інтелектуал» на основі повної загальної середньої освіти тощо. Відповідальність за організацію цієї роботи несуть керівники відповідних структурних підрозділів, завідувач підготовчого відділення, начальник відділу з організаційно-виховної роботи та професійної орієнтації молоді та відповідальний секретар приймальної комісії. Безпосередньо заходи з профорієнтаційної роботи здійснюються керівниками структурних підрозділів, а також всім управлінським персоналом університету.

За організацію Приймальної кампанії відповідальність несе ректор МДПУ імені Богдана Хмельницького.

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 73

Відбір вступників здійснюється на основі Правил прийому до МДПУ імені Богдана Хмельницького.

Зарахування в університет на місця, що фінансуються з державного бюджету, проводиться на основі конкурсного відбору за результатами ЗНО або результатами іспитів на базі базової середньої освіти та за тестуванням при вступі на скорочений термін навчання (кваліфіковані робітники). Зарахування на місця з повним відшкодуванням витрат на навчання проводиться після укладення договору і оплати послуг, у встановлених Ліцензією в межах чисельності контингенту.

Абітурієнти, які пройшли вступні випробування, зараховуються до університету наказом ректора.

Управління освітнім процесом здійснюється згідно з розробленим пакетом документів.

Безпосередньо проведення лекцій, семінарських і лабораторно-практичних занять здійснюється науково-педагогічними працівниками відповідно до робочих програм та індивідуальних планів, ведеться залучення здобувачів до участі в різних конкурсах та майстер-класах.

Якість освітнього процесу оцінюється через систему внутрішнього контролю (аудиту) і моніторингу.

Результати аудиту обговорюються на засіданнях Вченої ради університету та структурних підрозділів, науково-методичної ради, трудового колективу тощо.

Під час освітнього процесу в обов'язковому порядку згідно з планом-графіком проводиться поточний, періодичний та підсумковий контроль знань у відповідності до Положення про організацію освітнього процесу в Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького, Положення про освітню програму підготовки здобувачів вищої

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 74

освіти у Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького.

Організація поточного, періодичного та підсумкового контролю знань здійснюється навчальним відділом університету та відповідними структурними підрозділами. Безпосередньо контроль знань здійснюється науково-педагогічними працівниками. Викладачем проводиться моніторинг якості засвоєння навчальної програми (далі – НП), результати заносяться до журналу, залікової книжки та відомості.

Навчальний відділ зобов'язує науково-педагогічних працівників:

- залікові відомості та відомості по курсовим проектам (роботи) здати до початку екзаменаційної сесії.
- екзаменаційні відомості здати в день прийому іспиту.

З метою отримання навичок застосування знань протягом освітнього процесу організуються і проводяться виробнича, навчальна і педагогічна практики. Процес організації практики здійснюється у відповідності з вимогами Положення про практичну підготовку здобувачів вищої освіти у Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького, Положення про бально-накопичувальну систему оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти у Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького.

Практичні заняття проводяться в аудиторіях і в навчальних лабораторіях, оснащених необхідними технічними засобами навчання, обчислювальною технікою. Практичні заняття включають проведення попереднього контролю знань, умінь і навичок здобувачів, постановку загальної проблеми викладачем та її обговорення за участю здобувачів вищої освіти, розв'язання завдань з їх обговоренням, розв'язування контрольних завдань, їх перевірку, оцінювання.

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 75

Оцінки, отримані здобувачем вищої освіти за окремі практичні заняття, враховуються при виставленні підсумкової оцінки з даного освітнього компоненту.

Практична підготовка здобувачів вищої освіти університету є обов'язковим компонентом ОП для здобуття кваліфікаційного рівня і має на меті набуття здобувачем вищої освіти загальних і фахових компетентностей. Практична підготовка здобувачів вищої освіти здійснюється на відповідних фаху базах практики різних форм власності.

Практична підготовка проводиться в умовах професійної діяльності під організаційно-методичним керівництвом науково-педагогічного працівника університету та спеціаліста виробництва з даного фаху. Програма практичної підготовки та терміни її проведення визначаються навчальним планом. Результати практик обговорюються на звітних конференціях, засіданнях кафедр та інших структурних підрозділів, заслухана інформація заносяться до протоколів відповідних структурних підрозділів.

Порядок ліквідації академічної заборгованості, процедура оскарження здобувачами результатів проходження контрольних заходів врегульовано у Положенні про організацію освітнього процесу в Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького. Якщо здобувач не ліквідував академічну заборгованість у встановлений термін, він відраховується в установленому порядку згідно з Положенням про порядок переведення, відрахування та поновлення студентів вищих закладів освіти.

Атестація здобувача вищої освіти здійснюється згідно до Положення про атестацію здобувачів вищої освіти Мелітопольського державного педагогічного університету імені Богдана Хмельницького атестаційною комісією, яка створюється відповідно до Положення про порядок створення та організацію роботи екзаменаційної (атестаційної) комісії в Мелітопольському державному

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 76

педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького після завершення навчання на певному освітньому (кваліфікаційному) рівні або його етапі з метою встановлення фактичної відповідності рівня освітньої (кваліфікаційної) підготовки вимогам освітньої (кваліфікаційної) характеристики.

Присвоєння кваліфікації здобувачу вищої освіти здійснює Атестаційна комісія (далі – АК). АК створюється для денної та заочної форм навчання з кожної спеціальності.

АК перевіряє науково-теоретичну та практичну підготовку випускників, вирішує питання про присвоєння їм відповідного освітнього рівня (кваліфікації), видання державного документа про освіту (кваліфікацію), опрацьовує пропозиції щодо поліпшення якості освітньо-професійної підготовки фахівців у вищому навчальному закладі.

АК організовується щорічно і діє протягом календарного року. До складу комісії входять голова, його заступник і члени комісії (загальна кількість членів комісії, враховуючи заступника голови, становить 2-3 особи). Голова комісії призначається наказом ректора за погодженням із Міністерством освіти і науки України з числа провідних науково-педагогічних працівників. До складу екзаменаційних (атестаційних) комісій можуть включатися роботодавці, представники роботодавців та їх об'єднань.

До участі в роботі АК, як екзаменатори, можуть залучатися науково-педагогічні працівники відповідних спеціальностей інших ЗВО України. У цьому випадку вони користуються правами членів комісії.

Результати захисту кваліфікаційних (дипломних) робіт (проектів) заносяться до залікової книжки секретарем державної екзаменаційної комісії та обговорюються на засіданнях Вченої ради університету та відповідних структурних підрозділів.

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Редакція 01	
		Аркушів 95	Аркуш 77

При незадовільних результатах успішності ректор університету в робочому порядку приймає рішення про проведення заходів з невстигаючими здобувачами вищої освіти (розгляд на засіданні кафедри, факультету чи інституту, підготовка наказу про відрахування, тощо). Безпосередню роботу з невстигаючими здобувачами вищої освіти проводять куратори ECTS, завідувачі кафедр, гаранті освітніх програм, декани факультетів та директор інституту. Також проводиться узагальнений аналіз результатів і обговорюється на засіданнях випускових кафедр, Вчених рад факультетів та інституту, Вченої ради університету з прийняттям рішення про поліпшення або коригування дій.

Паралельно в навчально-виховному процесі здійснюється виховна робота та залучення здобувачів вищої освіти до позанавчальної діяльності з метою формування у них громадянської позиції та відповідних моральних, культурних і наукових цінностей. Загальну організацію та планування виховної роботи та позанавчальної діяльності здійснює куратор з організаційно-виховної роботи зі студентською молоддю. Складається програма та план-графік позанавчальної роботи університету і на підставі його заступники деканів з виховної роботи та помічник директора з виховної роботи, куратори ECTS складають свої плани з виховної та позанавчальної роботи.

В університеті створена та діє Комісія з національно-патріотичного виховання. Результати виховної та позанавчальної роботи обговорюються на засіданнях кафедр, вчених радах інституту, факультетів, Вченій раді університету. Рішення відображаються в протоколах.

8.5.2. Ідентифікація та простежуваність

В університеті встановлений порядок ідентифікації осіб, які навчаються на всіх етапах навчального процесу.

Кожному абітурієнту, зарахованому до університету, присвоюється персональний ідентифікаційний номер, згідно з програмою ЄДЕБО.

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 78

Ідентифікаційний номер присвоюється навчальній картці здобувача вищої освіти (зберігається у секретаря інституту/факультету протягом всього періоду навчання). Номер залікової книжки здобувача вищої освіти збігається з номером студентського квитка. У цих документах вказується також П.І.Б. здобувача вищої освіти, спеціальність. При втраті студентського квитка, здобувачу вищої освіти видається студентський квиток з новим номером, а при втраті залікової книжки видається її дублікат, про що робиться запис у «Відомості видачі залікових книжок».

Вся інформація про здобувачів вищої освіти (особова картка, результати поточної і проміжної атестацій) зберігається в базі даних університету, її облік та ведення здійснюється секретарями факультетів і навчально-наукового інституту. Цим забезпечується простежуваність інформації про досягнення здобувачів вищої освіти на всіх етапах освітнього процесу.

Ідентифікація здійснюється інженером-програмістом або адміністратором бази даних ЄДЕБО, які несуть відповідальність за достовірність обробки даних.

МДПУ імені Богдана Хмельницького забезпечує ідентифікацію й простежування навчальних програм, курсів навчання, підручників, посібників, методичних матеріалів, обладнання, приладів і приміщень. Забезпечується ідентифікація та простеження рівня підготовки кожного здобувача вищої освіти, тобто результати його навчання протягом усього навчального циклу від вступу до закінчення. За результатами перевірки відповідному об'єкту із числа перерахованих вище привласнюється відповідний статус. Наприклад, здобувач вищої освіти – атестований, переведений, обладнання – перевірено, приміщення – придатне, програма – акредитована або сертифікована тощо.

8.5.3. Власність замовника або зовнішніх постачальників

До власності споживачів відноситься документація, надана абітурієнтами в момент вступу, до якої відносяться:

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 79

- документи про попередню освіту;
- особисті документи.

При вступі ця документація ідентифікується в ЄДЕБО, формується в особову справу абітурієнта технічними секретарями приймальної комісії та передається на зберігання до відділу кадрів. Університет несе відповідальність за втрату або пошкодження власності здобувачів вищої освіти.

8.5.4. Збереження

Збереження інтелектуального і фізичного потенціалу включає в себе:

- використання персоніфікованого і студентоцентрованого підходу до навчання з метою збереження та розвитку інтелектуального потенціалу здобувачів вищої освіти;
- моніторинг та збереження здоров'я здобувачів вищої освіти протягом усіх років навчання.

Університет прагне зберігати раніше отримані здобувачами вищої освіти знання і вміння, зберігати і розвивати їхню здатність до засвоєння знань, умінь і навичок протягом усього періоду навчання.

Для збереження здоров'я здобувачів вищої освіти вживаються наступні заходи:

- щорічно проводяться медичні огляди здобувачів вищої освіти сімейними лікарями відповідно до підписаної Декларації. Відмітки про проходження здобувачами вищої освіти медичного огляду вносяться в медичну карту на основі довідки встановленого зразка, виданої сімейним лікарем. У разі, якщо здобувач не пройшов медичний огляд, він не допускається до занять чи складання заліків;
- виконання науково-педагогічними працівниками та співробітниками університету вимог охорони праці, підтримання в університеті виробничого середовища, що задовольняє санітарно-гігієнічним нормам і

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 80

правилам. За контроль та виконання вимог охорони праці та санітарно-гігієнічних правил несе відповідальність головний інженер адміністративно-господарчої частини, інженер з охорони праці та керівники структурних підрозділів.

Науково-педагогічні працівники та співробітники університету проходять інструктаж з охорони праці, про що робиться відповідний запис у журналі інструктажів.

З метою збереження та підтримки здоров'я проводиться ряд виховних оздоровчих заходів (естафети, змагання з різних видів спорту, лекції про збереження здоров'я, дні здоров'я, в університеті працюють спортивні секції тощо). Результати змагань відображаються на інформаційному стенді та офіційному веб-сайті університету.

В обов'язковому порядку в навчальний план включені години з освітнього компоненту фізична культура. В університеті формуються команди для участі у різних спортивних змаганнях.

Відповідальність за організацію збереження здоров'я здобувачів вищої освіти несе куратор з організаційно-виховної роботи зі студентською молоддю, заступник директора навчально-наукового інституту або декана факультету, гарант освітньої програми.

До основного виду продукції відносяться аудіо- і відеоматеріали, комп'ютерні програми й диски, обладнання й навчальні прилади, методичні матеріали, підручники, посібники, навчальні матеріали, як у паперовому, так і в електронному виді й інші матеріали, а також власність споживача (п. 8.5.3 НЯ).

Університет забезпечує збереженість продукції шляхом застосування й виконання вимог нормативних документів і правил внутрішнього розпорядку.

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 81

8.5.5. Діяльність після постачання

МДПУ імені Богдана Хмельницького сприяє працевлаштуванню здобувачів вищої освіти і випускників, розвиває взаємовідносини з державними органами, організаціями та підприємствами – роботодавцями з питань працевлаштування, направлені на розвиток співробітництва між університетом і підприємствами-роботодавцями.

З урахуванням специфіки освітньої послуги її невідповідність може проявитися через тривалий проміжок часу. Перевірка достовірності результатів даного процесу здійснюється наступним чином:

- щорічне анкетування здобувачів вищої освіти випускних курсів;
- відгуки роботодавців;
- висновки державних органів з акредитації та розпорядження державних органів з ліцензування.

8.5.6. Контроль змін

Зміни, зумовлені різними факторами, повинні знаходитися під контролем. Зміни в організації та здійсненні основних видів діяльності в університеті можуть бути обумовлені змінами вимог зовнішніх споживачів та інших зацікавлених сторін. У випадку таких змін керівництвом університету планується та своєчасно здійснюється актуалізація всієї необхідної документації, у тому числі регламентів процесів.

Для ефективного контролю змін університет на постійній основі здійснює моніторинг змін чинного законодавства і періодично моніторинг середовища зовнішніх та внутрішніх споживачів. Крім того, доцільно планувати визначені зміни в умовах і методах підготовки спеціалістів з урахуванням особливостей розвитку регіону, науки і техніки, технологій, культури, економіки та соціального середовища.

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 82

МДПУ імені Богдана Хмельницького виконує обов'язок по своєчасному повідомленню всіх зацікавлених сторін про зміни з урахуванням вимог чинного законодавства.

8.6. Випуск продукції та послуг

Здійснення освітньої діяльності і надання кваліфікації випускникам здійснюється відповідно до Закону України «Про освіту», Закону України «Про вищу освіту» та інших нормативно-правових документів.

Здійснення моніторингу освітніх послуг з метою перевірки вимог до них виконується на відповідних стадіях процесу життєвого циклу надання освітніх послуг відповідно до показників процесів (наводяться у відповідних регламентах). До завершення всіх запланованих заходів видача підсумкового документу не здійснюється.

8.7. Контроль невідповідних відходів

МДПУ імені Богдана Хмельницького забезпечують всі необхідні умови, щоб результати процесів, які не відповідають вимогам, були виявлені, ідентифіковані, зареєстровані та знаходилися в керованих умовах з метою попередження виникненню аналогічних невідповідностей в майбутньому.

Контроль реалізується за наступними видами невідповідностей:

- невідповідність освітніх програм і робочих програм освітніх компонентів;
- невідповідність загальних і фахових компетентностей здобувачів вищої освіти;
- невідповідність ресурсів для навчання;
- невідповідність освітнього та виробничого середовища;
- невідповідність компетентності працівників.

Встановлення факту невідповідності можливе на підставі наступних джерел:

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 83

- інформації (рекламації) споживачів та інших зацікавлених сторін;
- взаємодії зі споживачами університету;
- результатів внутрішніх аудитів СУЯ;
- за результатами самооцінки університету;
- за результатами зовнішнього аудиту в ході комплексної перевірки, сертифікації та інспекційної перевірки;
- на підставі аналізу СУЯ з боку керівництва.

Робота з невстигаючими здобувачами вищої освіти, аналіз і усунення причин їх академічних заборгованостей проводяться в межах Положення про участь здобувачів вищої освіти у забезпеченні якості освіти в Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького, Положення про відрахування, переривання навчання, переведення і поновлення здобувачів вищої освіти в Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького.

Порядок роботи з невстигаючими здобувачами вищої освіти визначений наступними документами:

- Положення про організацію освітнього процесу в Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького;
- Положення про освітню програму підготовки здобувачів вищої освіти у Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького;
- Положення про практичну підготовку здобувачів вищої освіти у Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького;

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 84

– Положення про бально-накопичувальну систему оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти у Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького;

– Правила призначення академічних і соціальних стипендій здобувачам вищої освіти Мелітопольського державного педагогічного університету імені Богдана Хмельницького;

– Положення про вільний вибір освітніх компонентів здобувачами вищої освіти Мелітопольського державного педагогічного університету імені Богдана Хмельницького;

– Положення про перезарахування освітніх компонентів та визначення академічної різниці у Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького;

– Положення про порядок визнання результатів навчання, отриманих у процесі неформальної освіти в Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького;

– Положення про державну атестацію здобувачів вищої освіти Мелітопольського державного педагогічного університету імені Богдана Хмельницького.

9. ОЦІНЮВАННЯ ДІЄВОСТІ

9.1. Моніторинг, вимірювання, аналіз та оцінювання

9.1.1. Загальні положення

В МДПУ імені Богдана Хмельницького здійснюється діяльність з моніторингу, вимірювання, аналізування, оцінювання та підвищення результативності процесів і видів діяльності СУЯ.

Керівними документами для застосування обраних методів збирання даних про процес є відповідні інструкції та методики з їх застосування.

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 85

В університеті визначені:

- об’єкти моніторингу та вимірювань (основні та допоміжні процеси);
- методи моніторингу, вимірювання, аналізу та оцінювання, які необхідні для забезпечення достовірних результатів (статистичний та експертний методи);
- періодичність моніторингу та вимірювань (не рідше 1 разу на навчальний рік);
- строки аналізу та оцінки результатів моніторингу й вимірювань (результати звітного року аналізуються й оцінюються протягом червня поточного навчального року). У ці ж строки оцінюються результати діяльності і результативність СУЯ (в рамках процедури аналізу СУЯ з боку керівництва).

Результативність СУЯ оцінюється у щорічному звіті ректора та оприлюднюється на офіційному сайті ЗВО.

Університет розвиває систему вимірювання та аналізу характеристик освітніх послуг.

Об’єктами вимірювання та аналізу якості результату освітнього процесу є:

- рівень знань, умінь і навичок здобувачів під час навчання (періодичний та підсумковий контроль);
- рівень компетенцій і професійної підготовки випускників (атестація);
- рівень «залишкових» знань здобувачів (ректорські контрольні роботи, незалежне тестування тощо);
- незалежна оцінка компетентності здобувачів, слухачів (в рамках процедур зовнішніх оцінок якості освітніх послуг).

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Редакція 01	
		Аркушів 95	Аркуш 86

Вимірювання рівня знань, умінь і навичок здобувачів, слухачів під час навчання здійснюється під час проведення наступних контрольних заходів: написання контрольних робіт, здача екзаменів, захист курсових проектів (робіт), звітів з практик, захист кваліфікаційних робіт.

Порядок здійснення вимірювання та оцінювання рівня знань, умінь і навичок здобувачів під час навчання і випускників по завершенню навчання викладений в наступних керівних документах:

– Положення про організацію освітнього процесу в Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького;

– Положення про бально-накопичувальну систему оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти у Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького;

– Положення про дипломні роботи на здобуття освітніх ступенів бакалавра та магістра у Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького;

– Положення про курсові роботи в Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького;

– Положення про ректорський контроль якості підготовки здобувачів вищої освіти в Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького;

– Положення про організацію та проведення вхідного контролю результатів навчання здобувачів вищої освіти Мелітопольського державного педагогічного університету імені Богдана Хмельницького;

– Положення про порядок визнання результатів навчання, отриманих у процесі неформальної освіти в Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького;

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 87

– Положення про практичну підготовку здобувачів вищої освіти у Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького;

– Положення про порядок створення та організацію роботи екзаменаційної (атестаційної) комісії в Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького.

Результати моніторингу та вимірювання реєструються, документуються і зберігаються в записах (екзаменаційних і підсумкових відомостях, журналах обліку та інших документах). Свідомством відповідності встановленим критеріям є дипломи бакалаврів та магістрів з додатками, в яких вказана оцінка рівня знань випускника. Результати аналізу та оцінювання рівня знань, умінь і навичок здобувачів містяться у звітах, які складаються за результатами контрольних заходів.

9.1.2. Задоволеність замовника

Вимірювання й моніторинг задоволеності замовника базуються на використанні будь-якої доступної інформації

Методами одержання такої інформації є:

- аналіз вимог до продукції;
- розгляд рекламаций і претензій від замовників;
- використання джерел зовнішньої й внутрішньої інформації про замовників продукції (маркетингові дослідження про потреби ринків, інформація про конкурентів, повідомлення в різних засобах масової інформації, скарги, рекламация, дослідження в галузі, у тому числі економічні та ін.).

У МДПУ імені Богдана Хмельницького регулярно визначається ступінь задоволеності здобувачів рівнем отриманої підготовки шляхом анкетування щодо прийнятності здобувачами змісту й повноти освітнього компоненту, методів навчання, устаткування, приміщень, навчальних і методичних

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 88

матеріалів, підручників, способів оцінювання знань, розкладу занять, бібліотеки, комп'ютерного забезпечення, інших, зокрема побутових, умов навчання. Також оцінюється рівень задоволеності власного персоналу, роботодавців.

Результати аналізу служать підставою для прийняття рішень з поліпшення діяльності університету його керівництвом відповідно до Положення про систему внутрішнього забезпечення якості вищої освіти в Мелітопольському державному педагогічному університеті імені Богдана Хмельницького та Положення про Асоціацію випускників Мелітопольського державного педагогічного університеті імені Богдана Хмельницького.

9.1.3 Аналізування та оцінювання

МДПУ імені Богдана Хмельницького проводить аналізування та оцінювання даних та інформації, отриманих під час моніторингу та вимірювання. Цей аналіз проводиться з метою визначення:

- відповідності освітньої діяльності вимогам відповідних нормативних документів;
- ступеню задоволеності споживачів;
- успішності планування;
- результативності дій, прийнятих по відношенню до ризиків і можливостей;
- результативності діяльності зовнішніх постачальників;
- потреби в покращенні СУЯ.

Системний аналіз і оцінку відповідності освітньої діяльності вимогам нормативних документів проводять навчальний відділ та Центр експертизи та моніторингу якості освітнього процесу на постійній основі (відповідальні – керівник навчального відділу та керівник зазначеного Центру).

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Редакція 01	
		Аркушів 95	Аркуш 89

Аналіз і оцінка ступеня задоволеності споживачів проводиться ректором, проректорами, керівниками структурних підрозділів під час їх взаємодії (зустрічей, опитувань, відповідей на питання, отримання листів, анкетування тощо).

Оцінка успішності планування, а також результативності дій, прийнятих по відношенню до ризиків і можливостей здійснюється щорічно на всіх рівнях під час підведення підсумків діяльності підрозділів і університету в цілому. Остаточну оцінку планування підводить ректор під час щорічного аналізу роботи університету і визначення пріоритетних напрямків розвитку на наступний навчальний рік.

Оцінка потреб у покращенні СУЯ здійснюється в межах щорічного аналізу системи управління якістю з боку керівництва.

9.2. Внутрішній аудит

У університеті із запланованою періодичністю проводиться внутрішній аудит для отримання інформації про те, чи діюча система управління якістю в університеті:

а) відповідає

– вимогам ДСТУ ISO 9001:2015;

– вимогам ДСТУ ISO 9001:2018;

– власним вимогам університету до СУЯ;

б) результативно запроваджена та її підтримують.

При проведенні внутрішнього аудиту підрозділів університету, оцінюються всі елементи СУЯ освітньої діяльності, їх відповідність вимогам, встановленим в нормативній документації університету, і інших керуючих органів. Також аудит може передбачати перевірку одного елемента СУЯ в усіх підрозділах, що беруть участь у його реалізації. Аудит проводиться внутрішніми аудитором, які призначаються наказом ректора.

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 90

Внутрішній аудит проводиться відповідно до планів-графіків з урахуванням статусу та важливості процесів і підрозділів та з урахуванням результатів попередніх аудитів. План-графік аудиту розробляється відповідальним представником за якість і затверджується ректором.

По закінченні аудиту проводиться заповнення відповідних граф у програмі аудиту і керівником підрозділу розробляються коригувальні дії щодо виявлених невідповідностей.

Під час внутрішнього аудиту перевірки піддаються всі підрозділи університету, задіяні в забезпеченні функціонування СУЯ.

9.3 Аналізування системи управління

Відповідальний за функціонування СУЯ в університеті щорічно складає звіт за результатами функціонування СУЯ (протягом червня поточного навчального року), з оцінкою її результативності, постійної придатності, адекватності та погодженості з політикою і цілями університету.

Аналіз з боку керівництва проводиться на підставі наступної інформації, отриманої за результатами збору даних у підрозділах університету:

- 1) статус дій за результатами минулих аналізів з боку керівництва;
- 2) зміни у зовнішніх і внутрішніх факторах, які стосуються СУЯ;
- 3) інформація про результати діяльності та результативність СУЯ, включаючи питання щодо:
 - задоволеності споживачів та стейкхолдерів і відгуків відповідних зацікавлених сторін;
 - ступеню досягнення цілей в сфері якості;
 - показників процесів і відповідності продукції й послуг;
 - невідповідності і коригувальних дій;
 - результатів моніторингу та вимірювань;
 - результатів аудитів;

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Редакція 01	
		Аркушів 95	Аркуш 91

- забезпеченості ресурсами;
- результативності дій, прийнятих по відношенню до ризиків і можливостей;
- можливостей для покращення.

На підставі звіту про функціонування СУЯ ректор університету надає оцінку результативності СУЯ, а також приймає рішення, котрі стосуються:

- можливостей для покращення;
- будь-яких необхідних змін СУЯ;
- потреби у ресурсах.

10. ПОЛІПШЕННЯ

10.1. Загальні положення

Покращення надання освітніх послуг та виготовлення наукової продукції – це безперервна діяльність щодо збільшення спроможності виконувати вимоги роботодавців, МОНУ та інших зацікавлених сторін.

Поліпшення поширюється на:

- освітню послугу та наукову продукцію;
- процеси;
- елементи системи менеджменту якості тощо.

Основними результатами процесу поліпшення є:

- підвищення якості освітньої послуги;
- підвищення якості наукової продукції;
- попередження виникнення ризиків в освітній та науковій діяльності;
- оптимізація процесів різного рівня;
- підвищення результативності та ефективності процесів системи управління якістю;
- удосконалення інфраструктури і покращення освітнього середовища;

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 92

- зниження витрат, пов'язаних з усуненням неефективних, нераціональних дій та неефективного використання ресурсів;
- підвищення мотивації персоналу шляхом залучення всіх працівників до активної участі у виконанні стратегії розвитку університету, надання їхній роботі творчого характеру;
- підвищення рівня корпоративного спілкування тощо.

10.2. Постійне поліпшення

З метою підвищення ефективності функціонування системи управління якістю, за результатами моніторингу та аналізу системи управління якістю, внутрішнього та зовнішнього аудиту здійснюється поліпшення системи управління якістю, що відображається в планах роботи відповідних структурних підрозділів.

Пропозиції щодо покращення системи управління якістю можуть подавати всі працівники університету. Пропозиції розглядаються на засіданнях Науково-методичної ради, Вченої ради з метою визначення їх відповідності нормативним вимогам та ефективності запровадження.

Для визначення заходів щодо покращення розробляється план (програма), який формує Вчена або Науково-методична рада. У плані (програмі) визначаються:

- керівник розробки;
- цілі, напрями, види діяльності, процеси, що підлягають покращенню;
- виконавці, які відповідальні за реалізацію покращення;
- порядок і терміни впровадження запланованих заходів тощо.

План (програма) з покращення формується на основі пропозицій структурних підрозділів, узгоджується з іншими структурними підрозділами, представником керівництва з якості і затверджується наказом ректора університету.

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Редакція 01	
		Аркушів 95	Аркуш 93

В цілому, планування і реалізація заходів щодо покращення системи управління якістю здійснюються відповідно до технологій управління проектами.

Відповідальним за виконання плану (програми) покращення системи управління якістю з освітньої діяльності є перший проректор, з наукової діяльності – проректор з наукової роботи.

10.3. Невідповідність та коригувальні дії

З метою попередження появи невідповідностей університет визначає запобіжні дії для усунення причин їх виникнення. Запобіжні дії визначаються відповідно до наслідків потенційних проблем та плануються і виконуються у всіх структурних підрозділах університету, задіяних у системі управління якістю.

За результатами внутрішніх і зовнішніх аудитів, інспекційних перевірок, у разі виникнення невідповідностей, аналізу даних для покращення, появи скарг в університеті визначаються коригувальні дії та приймаються рішення стосовно наслідків цих невідповідностей на результат/процес освітньої і наукової діяльності.

Коригувальні дії спрямовані на усунення причин існуючих невідповідностей, а також попередження їхнього повторного виникнення.

В університеті розроблено ДП «Здійснення коригувальних дій», що встановлює вимоги щодо:

- аналізування невідповідностей (у тому числі скарг споживачів), їх вплив на якість освітньої послуги та наукової продукції;
- визначення причин невідповідностей;
- оцінювання потреби в діях для забезпечення впевненості у тому, що невідповідності не виникатимуть повторно;
- реєстрування результатів виконаних дій;

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Редакція 01	
		Аркушів 95	Аркуш 94

– аналізування ефективності та результативності вжитих коригувальних дій.

Процес коригувальних дій відповідає характеру і ступеню невідповідності.

Процес коригувальних дій виконується у всіх підрозділах університету, що беруть участь у системі управління якістю, після виявлення в їхній діяльності невідповідностей.

Відповідальність за управління, координацію і контроль процесу коригувальних дій, а також оцінювання їхньої ефективності покладено:

- з освітньої діяльності – на першого проректора,
- з наукової діяльності – на проректора з наукової роботи.

Відповідальність за розроблення плану коригувальних дій, його виконання і записи за результатами вжитих заходів покладаються на керівників структурних підрозділів, у яких були виявлені невідповідності.

11. Прикінцеві положення

11.1. Ця Настанова з якості набирає чинності з дня її ухвалення Вченою радою Мелітопольського державного педагогічного університету імені Богдана Хмельницького та введення в дію наказом ректора або особи, що виконує його обов'язки.

11.2. Зміни та доповнення до Настанови з якості вносяться за рішенням Вченої ради Університету, яке затверджується наказом ректора або особи, що виконує його обов'язки.

11.3. Настанова з якості підлягає перегляду не рідше 1 разу на п'ять років, або, у разі необхідності, на підставі результатів аналізу функціонування СУЯ з боку керівництва чи з інших обґрунтованих причин, з обов'язковою реєстрацією на аркуші змін.

МОН України	Настанова з якості	Н-464-52-96-2022	
		Редакція 01	
МДПУ імені Богдана Хмельницького		Аркушів 95	Аркуш 95

11.4. Настанова з якості коригується:

– у разі внесення змін до нормативних документів, законодавчо-правової та організаційно-розпорядчої документації, що впливають на СУЯ університету;

– у разі вдосконалення окремих процесів СУЯ;

– при зміні організаційної структури університету;

– на підставі результатів внутрішніх і зовнішніх аудитів;

– на підставі рішень керівництва університету.

11.5. Зміни до Настанови з якості вносяться шляхом затвердження її нової редакції. Попередні редакції передаються на зберігання до архіву університету.

Відповідальні за укладання

Олександр ПАВЛЕНКО

Олеся ПРОКОФ'ЄВА

Погоджено

Провідний юрисконсульт

Анастасія ЄРМАК