

ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІНФРАСТРУКТУРИ ТА ТЕХНОЛОГІЙ

**КИЇВСЬКИЙ ІНСТИТУТ ВОДНОГО ТРАНСПОРТУ
ІМЕНІ ГЕТЬМАНА ПЕТРА КОНАШЕВИЧА-САГАЙДАЧНОГО**

ЗАТВЕРДЖЕНО

Директором КІВТ ДУІТ

20.03.2018

Розпорядження № 102/4

НАСТАНОВА З ЯКОСТІ

НЯ – 18-01

КИЇВ – 2018

Державний університет інфраструктури та технологій		
Київський інститут водного транспорту імені гетьмана Петра Конашевича-Сагайдачного		
НЯ-18-01	Настанова з якості	Сторінка 2 из 64

ПЕРЕДМОВА

1. Настанова з якості розроблена в Київському інституті водного транспорту імені гетьмана Петра Конашевича-Сагайдачного Державного університету інфраструктури та технологій (далі по тексту – КІВТ ДУІТ) відповідно до вимог Міжнародного Стандарту ISO 9001:2015 і Конвенції ПДНВ з метою:

- .1 викладу політики університету в сфері якості;
- .2 визначення області застосування системи управління якістю (далі по тексту СУЯ);
- .3 розвитку в КІВТ ДУІТ;
- .4 поліпшення управління процедурами і діяльністю по забезпеченню якості підготовки фахівців для морського і річкового транспорту;
- .5 забезпечення документованої бази для проведення перевірок системи якості;
- .6 забезпечення безперервності функціонування СУЯ та реалізації її вимог в ході зміни умов;
- .7 підготовки персоналу університету в області вимог системи якості та методів їх реалізації;
- .8 демонстрації відповідності СУЯ КІВТ ДУІТ вимогам міжнародного стандарту ISO 9001:2015 і Міжнародної конвенції про підготовку і дипломування моряків та несення вахти 1978 з поправками (далі - Конвенції ПДНВ);
- .9 задоволення вимог клієнтів Інституту та всіх зацікавлених сторін за допомогою ефективного застосування системи якості, включаючи процеси постійного поліпшення системи, і забезпечення відповідності вимогам замовника та обов'язковим вимогам;
- .10 опису взаємодії процесів СУЯ;
- .11 обліку ризиків і можливостей, пов'язаних із середовищем організації та її цілями.

2. Настанова з якості є документом СУЯ КІВТ ДУІТ.

2. Схвалена вченою радою КІВТ ДУІТ, протокол № 6 від 14.02.2018 р.

3. Затверджена директором КІВТ ДУІТ.

4. Вводиться в дію з 01.04.2018 р. Термін дії – до перевидання.

5. Періодична перевірка Настанови здійснюється з інтервалом, який не перебільшує 12 місяців.

6. Зміни до положення вносяться за результатами застосування в КІВТ, або при зміні вимог нормативних документів, на підставі яких розроблений документ.

7. Настанова не може бути повністю або частково відтвореною, тиражованою та розповсюдженою без дозволу Директора КІВТ ДУІТ.

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата

ЗМІСТ

1	Сфера застосування	5
2	Нормативні посилання	9
3	Терміни, визначення і скорочення	10
4	Середовище організації	14
4.1	Розуміння організації та його середовища	14
4.2	Розуміння потреб і очікувань зацікавлених сторін	15
4.3	Визначення сфери застосування системи управління якістю	15
4.4	Система управління якістю та її процеси	15
5	Лідерство	20
5.1	Лідерство та зобов'язання	20
5.1.1	Загальні положення	20
5.1.2	Орієнтація на споживача	20
5.2	Політика у сфері якості	21
5.2.1	Розробка політики у сфері якості	21
5.2.2	Доведення політики у сфері якості	21
5.3	Функції, обов'язки та повноваження в межах організації	21
6	Планування	24
6.1	Дії стосовно ризиків і можливостей	24
6.2	Цілі у сфері якості та планування дій для їх досягнення	24
6.3	Планування змін	25
7	Підтримання системи управління якістю	26
7.1	Ресурси	26
7.1.1	Загальні положення	26
7.1.2	Людські ресурси	26
7.1.3	Інфраструктура	26
7.1.4	Середовище для функціонування процесів	28
7.1.5	Ресурси для моніторингу та вимірювання	29
7.1.6	Знання підприємства	32
7.2	Компетентність	33
7.3	Обізнаність	35
7.4	Інформування	35
7.5	Документована інформація	36
7.5.1	Загальні положення	36
7.5.2	Створювання та актуалізування	37
7.5.3	Контроль документованої інформації	37

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата

Державний університет інфраструктури та технологій		
Київський інститут водного транспорту імені гетьмана Петра Конашевича-Сагайдачного		
НЯ-18-01	Настанова з якості	Сторінка 4 из 64

8	Організація надання послуг	38
8.1	Оперативне планування та контроль	38
8.2	Вимоги щодо послуг	39
8.2.1	Інформаційний зв'язок із замовниками	39
8.2.2	Визначення вимог щодо послуг	39
8.2.3	Аналізування вимог щодо послуг	41
8.2.4	Зміни до вимог щодо послуг	42
8.3	Проектування та розроблення послуг	42
8.3.1	Загальні положення	42
8.3.2	Планування і проектування послуг	43
8.3.3	Вхідні дані для проектування та розробки	43
8.3.4	Засоби управління проектуванням та розробкою	44
8.5	Надання послуг	47
8.5.1	Управління наданням послуг	47
8.5.2	Ідентифікація і простежуваність	48
8.5.3	Власність замовників або зовнішніх постачальників	48
8.5.4	Збереження	48
8.5.5	Діяльність після постачання	49
8.5.6	Контроль змін	49
8.6	Надання послуг	49
8.7	Управління невідповідністю результатами процесів	49
9	Оцінка результатів діяльності	53
9.1	Моніторинг, вимірювання, аналіз та оцінка	53
9.1.1	Загальні положення	53
9.1.2	Задоволеність замовника	53
9.1.3	Аналіз та оцінка	53
9.2	Внутрішній аудит	57
9.3	Аналізування системи управління	57
9.3.1	Загальні положення	57
9.3.2	Вхідні дані аналізування системи управління	57
9.3.3	Вихідні дані аналізування системи управління	58
10	Поліпшування	59
10.1	Загальні положення	59
10.2	Невідповідність і коригувальні дії	59
10.3	Постійне поліпшування	59

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата

Державний університет інфраструктури та технологій		
Київський інститут водного транспорту імені гетьмана Петра Конашевича-Сагайдачного		
НЯ-18-01	Настанова з якості	Сторінка 5 из 64

1. СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

Сфера застосування системи якості охоплює:

- проектування і реалізацію освітніх програм вищої, середньої професійної та додаткової професійної освіти, а також наукових досліджень і розробок за цими напрямками на рівні, що відповідає державним і міжнародним вимогам і стандартам та вимогам Конвенції ПДНВ;

- всі програми і курси підготовки членів екіпажів морських суден, іспити та оцінки, що проводяться Інститутом і його філіями, кваліфікацію і досвід, що вимагаються від викладачів і наставників, з урахуванням політики, систем, контролю і переглядів внутрішніх систем якості, встановлених для виконання поставлених цілей.

Ця Настанова з якості розроблена відповідно до вимог ISO 9001: 2015 і Конвенції ПДНВ і поширюється на основний вид діяльності КІВТ ДУІТ, в тому числі, пов'язаний з підготовкою членів екіпажів морських судів стосовно:

- програм вищої освіти (ВО) - рівень експлуатації та управління;

- програм середньої професійної освіти (СПО) - рівень експлуатації, допоміжний рівень;

- програм додаткової професійної освіти (ДПО) - рівень управління, рівень експлуатації, допоміжний рівень.

Вимоги даної Настави і документів, що входять в документацію СУЯ, є обов'язковими для всього персоналу Інституту та його філій, залученого в СУЯ.

Настанова є обов'язковим довідковим матеріалом при поширенні дії СУЯ у всіх філіях Інституту з урахуванням діючих їх організаційних структур і розподілу функціональних обов'язків персоналу.

Ця Настанова є внутрішнім нормативним документом Інституту і не підлягає поданню іншим сторонам, за винятком аудиторів обраного сертифікаційного органу.

Контрольні примірники Політики у сфері якості, Настави з якості та процедур зберігаються, крім електронного варіанту, в друкованому варіанті у Представника керівництва з якості. Решта документів СМЯ можуть зберігатися в електронному вигляді.

Відповідність глав Настави з якості вимогам Міжнародного стандарту ISO 9001: 2015 і Конвенції ПДНВ представлено в таблиці 1:

Таблиця 1

Відповідність глав Настави з якості вимогам Міжнародного стандарту ISO-9001: 2015 і Конвенції ПДНВ

№ пункту ISO 9001:2015	Назва пункту ISO 9001:2015	№ пункту Конвенції ПДНВ	№ розділу Настави з якості
1	Сфера застосування	стаття I	1
2	Нормативні посилання	-	2
3	Терміни, визначення і скорочення	стаття II, Правило 1/1, Розділ 1/1	3
4	Середовище організації	стаття III, Глави I - VI, VIII	4
4.1	Розуміння організації та його середовища	Правило I/6 Розділ A- I/4	4.1
4.2	Розуміння потреб і очікувань зацікавлених сторін	Правило 2 п.13 Розділ A- I/6	4.2

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата
-------	------	---------------	--------	------

4.3	Визначення сфери застосування системи управління якістю	Правило I/8 п.1 Розділ А- I/8 п.2	4.3
4.4	Система управління якістю та її процеси	Правило I/8 п.2 Розділ А- I/8 п.1 Розділ В- I/8	4.4
5	Лідерство	Правило I/6 Правило I/8 Розділ А- I/8 п.3	5
5.1	Лідерство та зобов'язання		5.1
5.1.1	Загальні положення	-	5.1.1
5.1.2	Орієнтація на замовника	-	5.1.2
5.2	Політика у сфері якості	-	5.2
5.2.1	Розробка політики у сфері якості	-	5.2.1
5.2.2	Доведення політики у сфері якості	-	5.2.2
5.3	Функції, обов'язки та повноваження в межах організації	-	5.3
6	Планування	-	6
6.1	Дії стосовно ризиків і можливостей	Розділ А-1/8 п.2, п.3	6.1
6.2	Цілі у сфері якості та планування дій для їх досягнення	Розділ А-1/8 п.1	6.2
6.3	Планування змін	Правило I/11 п.5, п.6 Розділ А- I/8 п.3	6.3
7	Підтримання системи управління якістю	-	7
7.1	Ресурси	-	7.1
7.1.1	Загальні положення	-	7.1.1
7.1.2	Людські ресурси	-	7.1.2
7.1.3	Інфраструктура	Правило I/12, Розділ А- I/12, Розділ В- I/12	7.1.3
7.1.4	Середовище для функціонування процесів	Правило I/12, Розділ А- I/12, Розділ В- I/12	7.1.4
7.1.5	Ресурси для моніторингу та вимірювання	Розділ В-II/1 п.11-17, Розділ В-III/1, Розділ В-III/2, Розділ В-III/6, Розділ В-IV, Розділ В-V, Розділ В-VI	7.1.5
7.1.6	Знання підприємства	-	7.1.6

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата
-------	------	---------------	--------	------

7.2	Компетентність	Правило I/6, Розділ А-I/6, Розділ В-I/6	7.2
7.3	Обізнаність	Правило I/14, Розділ А-I/14, Розділ В-I/14	7.3
7.4	Інформування	-	7.4
7.5	Документована інформація	-	7.5
7.5.1	Загальні положення	-	7.5.1
7.5.2	Створювання та актуалізування	-	7.5.2
7.5.3	Контроль документованої інформації	-	7.5.3
8	Організація надання послуг	-	8
8.1	Оперативне планування та контроль	-	8.1
8.2	Вимоги щодо послуг	Глави II - VI, VIII Розділи А-II - А-VI, Розділ А-VIII, Розділи В-II - В-VI, Розділ В-VIII	8.2
8.2.1	Інформаційний зв'язок із замовниками	-	8.2.1
8.2.2	Визначення вимог щодо послуг	-	8.2.2
8.2.3	Аналізування вимог щодо послуг	-	8.2.3
8.2.4	Зміни до вимог щодо послуг	-	8.2.4
8.3	Проектування та розроблення послуг	-	8.3
8.3.1	Загальні положення	-	8.3.1
8.3.2	Планування і проектування послуг	-	8.3.2
8.3.3	Вхідні дані для проектування та розробки	-	8.3.3
8.3.4	Засоби управління проектуванням та розробкою	-	8.3.4
8.3.5	Вихідні дані проектування та розробки	таблиці А-II/1 - А-II/5 таблиці А-III/1 – А-III/5 таблиці А-III/6 - А-III/7 таблиця А-IV/2, таблиці А-V/1-1-1 - А-V/1-1-3, таблиці А-V/1-2-1 - А-V/1-2-2, таблиця А-V/2, таблиці А- VI/1-1 - А-VI/1-4, таблиці А- VI/2-1 - А-VI/2-2, таблиці А-VI/3, таблиці А-VI/4-1 - А-VI/5, таблиці А-VI/6-1 - А- VI/6-2	8.3.5
8.3.6	Зміни проектування та розробки	-	8.3.6
8.4	Контроль надаваних ззовні процесів, продукції та послуг	-	8.4

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата
-------	------	---------------	--------	------

8.4.1	Загальні положення	-	8.4.1
8.4.2	Вид та обсяг контролю	-	8.4.2
8.4.3	Інформація, що надана зовнішніми постачальниками	-	8.4.3
8.5	Надання послуг	-	8.5
8.5.1	Контроль надання послуг	-	8.5.1
8.5.2	Ідентифікація і простежуваність	-	8.5.2
8.5.3	Власність замовників або зовнішніх постачальників	-	8.5.3
8.5.4	Збереження	-	8.5.4
8.5.5	Діяльність після постачання	-	8.5.5
8.5.6	Контроль змін	-	8.5.6
8.6	Випуск послуг	-	8.6
8.7	Контроль невідповідних виходів	-	8.7
9	Оцінювання дієвості	-	9
9.1	Моніторинг, вимірювання, аналізування та оцінювання	-	9.1
9.1.1	Загальні положення	-	9.1.1
9.1.2	Задоволеність замовника	-	9.1.2
9.1.3	Аналізування та оцінювання	-	9.1.3
9.2	Внутрішній аудит	-	9.2
9.3	Аналізування системи управління	-	9.3
9.3.1	Загальні положення	-	9.3.1
9.3.2	Вхідні дані аналізування системи управління	-	9.3.2
9.3.3	Вихідні дані аналізування системи управління	-	9.3.3
10	Поліпшування	-	10
10.1	Загальні положення	-	10.1
10.2	Невідповідність і коригувальні дії	-	10.2
10.3	Постійне поліпшування	-	10.3

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата
-------	------	---------------	--------	------

Державний університет інфраструктури та технологій		
Київський інститут водного транспорту імені гетьмана Петра Конашевича-Сагайдачного		
НЯ-18-01	Настанова з якості	Сторінка 9 из 64

2. НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

Наведені нижче нормативні документи та документація СМЯ містять положення та вимоги, які в разі посилань на них в тексті стають чинними і для даної процедури.

ISO 9001:2015 Системи менеджменту якості. Вимоги.

ISO 9000:2015 Системи менеджменту якості. Основні положення і словник термінів.

Міжнародна конвенція дипломування моряків та несення вахти;

Міжнародний кодекс дипломування моряків та несення вахти

Закон України «Про освіту»;

Закон України «Про вищу освіту»;

Закон України «Про наукову і науково-технічну діяльність»;

Закон України про публічні закупівлі;

Стандарт вищої освіти України за спеціальністю 271 Річковий та морський транспорт;

Положення про систему управління безпекою судноплавства на морському і річковому транспорті»;

Положення про звання осіб командного складу морських суден та порядок їх присвоєння.

Порядок видачі кваліфікаційних документів особам командного складу суден та судової команди морських суден.

Постанова КМУ від 05.03.2007 р. № 373 «Про внесення змін до Положення про порядок присвоєння звань особам командного складу морських суден».

Накази міністерств та відомств;

Постанови Кабінету Міністрів України.

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата

Державний університет інфраструктури та технологій		
Київський інститут водного транспорту імені гетьмана Петра Конашевича-Сагайдачного		
НЯ-18-01	Настанова з якості	Сторінка 10 из 64

3. ТЕРМІНИ, ВИЗНАЧЕННЯ І СКОРОЧЕННЯ

Терміни, визначення та скорочення, що використовуються у Настанові та інших нормативних документах системи якості, наведені в документі ISO 9000:2015.

Найбільш часто застосовуються терміни та визначення наведені нижче:

Аудит (перевірка) - систематичний, незалежний і задокументований процес отримання доказів аудиту і об'єктивного оцінювання з метою визначення ступеня виконання критеріїв;

Валідація - підтвердження наданням об'єктивних доказів того, що вимоги, призначені для конкретного передбаченого використання або застосування, виконані;

Верифікація - підтвердження наданням об'єктивних доказів того, що встановлені вимоги були виконані;

Бачення - прагнення до того, чим організація хоче стати, сформульоване вищим керівництвом;

Зовнішній нормативний документ - документ, розроблений іншими національними або міжнародними організаціями та який можна застосовувати в діяльності інституту;

Внутрішній нормативний документ - документ, розроблений в університеті і затверджений ректором;

ВО - вищу освіту;

Державний орган управління освітою - Міністерство освіти і науки України;

Документ - це інформація на відповідному носії.

Документована інформація - інформація, яка повинна управлятися і підтримуватися організацією, і носій, що містить програму.

Примітки:

1 Документована інформація може бути будь-якого формату і на будь-якому носії і може бути отримана з будь-якого джерела.

2 Документована інформація може належати: - до системи управління, включаючи відповідні процеси; - до інформації, створеної для функціонування організації документація; - до свідчень досягнутих результатів (записи).

Договір - вимоги, узгоджені між постачальником і споживачем і передані за допомогою будь-яких засобів;

ДПО - додаткова професійна освіта;

Зацікавлена сторона - особа або організація (споживачі, персонал організації, постачальники, які можуть впливати на, на яких можуть впливати або вони вважають, що на них можуть впливати рішення або дії організації).

Знання - це інформація, яка використовується і якою обмінюються для досягнення цілей освітньої організації.

Значна невідповідність - недоліки в ефективному і систематичному виконанні вимог ISO 9001 і / або Конвенції ПДНВ, що вимагають негайних коригувальних дій;

Запис - документ, що містить досягнуті результати або свідоцтва виконаних робіт.

Примітка:

1 Записи можуть використовуватися, наприклад, для оформлення простежуваності і надання доказів проведення верифікації та коригувальних дій.

2 Записи, як правило, не вимагають управління змінами.

Інструкція - документ, в якому є і якісно описується механізм виконання (як потрібно робити);

Інфраструктура - система будівель, споруд, інженерних мереж, обладнання, а також структур, що надають послуги, необхідних для функціонування організації;

Кодекс ПДНВ - Кодекс про підготовку і дипломування моряків та несення вахти схвалений резолюцією 2 Конференції 1995 року;

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата

Державний університет інфраструктури та технологій		
Київський інститут водного транспорту імені гетьмана Петра Конашевича-Сагайдачного		
НЯ-18-01	Настанова з якості	Сторінка 11 из 64

Компетентність - здатність застосовувати знання та навички для досягнення намічених результатів.

Примітка. Продемонстрована компетентність іноді розглядається як кваліфікація.

Конвенція ПДНВ - Міжнародна конвенція про підготовку і дипломування моряків та несення вахти 1978 року (ПДНВ 78), з поправками;

Коригувальна дія - дія, яку виконують для усунення причин виявленої невідповідності, дефекту або іншої небажаної ситуації з тим, що б запобігти їх повторному виникненню;

Якість - ступінь відповідності сукупності властивих характеристик об'єкта вимогам.

Корекція - дія, яку виконують для усунення виявленої невідповідності.

Місія - призначення існування організації, сформульоване вищим керівництвом.

Моніторинг якості освіти - комплексна система спостережень поточного стану і змін, тенденцій і прогнозу розвитку по відношенню до якості освіти (як результату, як процесу, як освітньої системи, її внутрішніх і зовнішніх зв'язків).

Спостереження - зареєстрований факт, вироблений в ході аудиторської перевірки і підкріплений об'єктивним доказом;

Невідповідність - спостерігається ситуація, коли об'єктивний доказ показує невиконання встановленого вимоги;

Невідповідна послуга - послуга, яка не відповідає встановленим правилам і нормам;

Нормативний документ - документ, який установлює правила, загальні принципи або характеристики, що стосуються різних видів діяльності або їх результатів. Термін «Нормативний документ» охоплює такі поняття, як стандарти, збірки правил і регламенти, документи технічних умов;

Забезпечення якості - частина системи якості, спрямована на виконання вимог до якості;

Забезпечення компетентності - процес досягнення компетентності;

Освітня послуга (продукція) - результат навчально-виховного процесу, що представляє собою досягнення студентів деяких компетенцій і / або створення для них умов які забезпечують подальше підвищення рівня знань і навичок, а також виховання у студентів життєвих позицій і цінностей, що відповідають інтересам професійної групи, країни, суспільства в цілому;

Об'єктивний доказ - кількісна та якісна інформація, звітні документи або встановлений факт, що базуються на спостереженні, вимірюванні та випробуванні і які можуть бути підтверджені;

Обов'язкові норми і правила - міжнародні та національні норми і правила, визначені Державою для виконання як обов'язкові;

Аудит на відповідність вимогам ISO 9001 і Конвенції ПДНВ - систематична і незалежна перевірка з метою визначення чи відповідає діяльність освітньої організації, що відноситься до Стандарту і Конвенції ПДНВ, і її результати із запланованими заходами, впроваджені ці заходи ефективно і забезпечують вони досягнення цілей;

Відступ - невиконання цілей і / або вимог, визначених навчальним закладом, але які, з точки зору ISO 9001 і / або Конвенції ПДНВ, не є обов'язковими. Наявність відступу не повинно впливати на видачу, підтвердження або відновлення Свідоцтва про відповідність;

Правила досягнення задоволеності споживача - обіцянки, дані споживачеві організацією щодо її поведінки, спрямованої на підвищення задоволеності споживача, і відповідні заходи їх забезпечення.

Постачальник - це організація, що надає послугу КІВТ ДУІТ;

Постійне поліпшення - це повторення діяльності по збільшенню здатності виконати вимоги.

Споживач (клієнт) - організація або особа, яка отримує продукцію (послугу);

Запобіжна дія - дія, яку виконують для усунення причини потенційної невідповідності або іншої потенційно небажаної ситуації;

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата

Державний університет інфраструктури та технологій		
Київський інститут водного транспорту імені гетьмана Петра Конашевича-Сагайдачного		
НЯ-18-01	Настанова з якості	Сторінка 12 из 64

Претензія - вираз організації незадоволеності, пов'язаної з її продуктом або послугою або самим процесом управління претензіями, яке передбачає (явно або неявно) відповідь або рішення.

Продукція (послуга) - результат діяльності або процесів;

Виробниче середовище - це сукупність умов, за яких виконують роботу.

Відстеження - це можливість простежити передісторію, застосування або місцезнаходження того, що розглядається;

Процедура - комплекс дій, викладений у формі документа, що визначає їх призначення, склад, зміст і порядок виконання для забезпечення вимог СУЯ;

Процес - це сукупність взаємопов'язаних і взаємодіючих видів діяльності, яка перетворює входи на виходи;

Результативність - ступінь реалізації запланованої діяльності та досягнення запланованих результатів.

Ризик - вплив невизначеності.

Настанова з якості - документ, що визначає систему управління якістю Інституту;

Система - сукупність взаємопов'язаних або взаємодіючих елементів;

Система управління якістю (СУЯ) - система управління для керівництва та управління інституту щодо якості;

СПО - середня професійна освіта;

Середовище організації (середовище інституту) - поєднання внутрішніх і зовнішніх чинників, яке може впливати на підхід організації до постановки і досягнення її цілей.

Стандарт - в цій Настанові ISO 9001:2015 буде іменуватися як стандарт;

Стратегія - план досягнення довгострокової або спільної мети;

Вимога - це потреба чи очікування, яке встановлено, зазвичай є обов'язковим;

Задоволеність споживача - сприйняття споживачем ступеня виконання його очікувань.

Примітки:

1 Очікування споживача можуть бути не відомі організації або навіть самому споживачу поки продукція або послуги не будуть йому поставлені / надані. Для досягнення високої задоволеності споживача необхідно виконувати очікування споживача, навіть якщо воно не встановлено або не є зазвичай передбачуваним або обов'язковим.

2 Претензії є показником низького рівня задоволеності споживача, але їх відсутність не обов'язково передбачає високий рівень задоволеності споживача.

Управління змінами - дії з управління виходом після офіційного схвалення інформації про конфігурацію продукції.

Управління якістю - частина управління якістю, спрямована на виконання вимог до якості;

Управлінський персонал - персонал, що працює в інституті і наділений певними відповідальністю і владними повноваженнями по розробці, впровадженню, перевірці та управлінню політикою, системами і методикою виконання;

Послуга - підсумки безпосередньої взаємодії постачальника і споживача і внутрішньої діяльності постачальника щодо задоволення потреб споживача;

Філія інституту - відокремлений структурний підрозділ, що розташований поза місцем його знаходження, яке є його частиною, знаходиться під його контролем, входить в систему підготовки та оцінки.

Ефективність - зв'язок між досягнутим результатом і використаними ресурсами.

Скорочення:

ВО - вища освіта;

КІВТ ДУІТ - Київський інститут водного транспорту імені гетьмана Петра Конашевича – Сагайдачного Державного університету інфраструктури та технологій;

ДПО - додаткова професійна освіта;

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата

Державний університет інфраструктури та технологій		
Київський інститут водного транспорту імені гетьмана Петра Конашевича-Сагайдачного		
НЯ-18-01	Настанова з якості	Сторінка 13 из 64

ІМО - Міжнародна морська організація;
Конвенція ПДНВ - Міжнародна Конвенція про підготовку і дипломування моряків та несення вахти 1978 року з поправками (Конвенція ПДНВ);
НД - Нормативний документ;
ООП - Основна освітня програма;
ППС - Професорсько-викладацький склад;
ПО - професійне навчання;
ПРК - Представник керівництва з якості;
РУ - ДП «Регістр судноплавства України»;
СПО - середню професійну освіту;
НДП - Навчально-допоміжний персонал;
СУЯ – система управління якістю
НМО - Навчально-методичне об'єднання;
НМУ - Навчально-методичне управління;
НТЦ - Навчально-тренажерний центр.

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата

Державний університет інфраструктури та технологій		
Київський інститут водного транспорту імені гетьмана Петра Конашевича-Сагайдачного		
НЯ-18-01	Настанова з якості	Сторінка 14 из 64

4. СЕРЕДОВИЩЕ ОРГАНІЗАЦІЇ

4.1 Розуміння організації та його середовища

Для розуміння СУЯ інституту та його середовища Інститут визначив основні внутрішні та зовнішні чинники, що впливають на його діяльність.

У зв'язку з потенційною зміною внутрішніх і зовнішніх чинників Інститут періодично переглядає і уточнює їх перелік і вплив на діяльність інституту, в тому числі на його політику у сфері якості, цілі, процеси, планування, ризики та можливості.

Інформація про внутрішні і зовнішні чинники може бути отримана з наступних джерел:

- нормативних документів і рішень Міністерства освіти і науки України, Міністерства інфраструктури України, Державної служби України з безпеки на транспорті, ДП «Регістр судноплавства України», Міжнародної морської організації та ін.,
- публікацій в національній та міжнародній пресі, інтернет - сайтів,
- матеріалів національних статистичних органів;
- матеріалів конференцій і зустрічей з представниками регіональних і державних установ, а також професійних асоціацій.

До внутрішніх факторів можуть належати:

- загальний результат діяльності інституту, включаючи фінансові результати;
- фактори, пов'язані з забезпеченістю освітнього процесу ресурсами відповідно до вимог діючого законодавства України, Конвенції ПДНВ, забезпеченість бази тренажерної підготовки, відповідність бази знань освітньої діяльності інституту з вимогами замовника;
- компетентність співробітників, відповідно до вимог професійних стандартів, Конвенції ПДНВ, іншими міжнародними вимогами, професійних стандартів;
- відповідність результатів підготовки випускників університету діючим вимогам законодавства;
- показники СУЯ (досягнення поставлених стратегічних цілей, завдань у сфері якості, виконання планів розвитку інституту);
- оцінка споживачів;
- фактори, пов'язані з управлінням інституту, в тому числі філіями, зміна організаційної структури.

До зовнішніх факторів можуть належати:

- макроекономічні аспекти: економічна ситуація, зміна бюджетного фінансування діяльності інституту;
- соціальні аспекти: зміна попиту на окремі програми підготовки за рівнями ВО, СПО, ДПО;
- політичні аспекти: політична стабільність, державні інвестиції в освітню і наукову діяльність, міжнародні торгові угоди;
- технологічні аспекти: закінчення строків свідоцтв про державну акредитацію, визнання з боку Міністерства інфраструктури України, Міністерства освіти та науки України, закінчення строків дії сертифікатів відповідності на тренажери та інші види обладнання, отримання сертифікатів і дозволів на ведення окремих видів підготовки і т.д .;
- конкуренція, включаючи частку ринку освітніх послуг, займану інститутом, подібні освітні програми;
- тенденції лідерів ринку за певними рівнями освіти і програмами підготовки, тенденції зростання клієнтської бази, стабільність ринку освітніх послуг;
- фактори, що впливають на освітнє середовище, такі як законодавчі і нормативні вимоги.

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата

Державний університет інфраструктури та технологій		
Київський інститут водного транспорту імені гетьмана Петра Конашевича-Сагайдачного		
НЯ-18-01	Настанова з якості	Сторінка 15 из 64

4.2 Розуміння потреб і очікувань зацікавлених сторін

Інститут визначив зацікавлені сторони, значимі для СУЯ:

- споживачі (навчаються за основними і додатковими професійними освітніми програмами різних рівнів, підприємства і організації, абітурієнти та їх батьки);
- наглядові органи (Укртрансбезпека, РУ і т.д.);
- партнери по спільним видам діяльності (підприємства та організації - замовники, підприємства - бази практик);
- філії;
- зовнішні постачальники (постачальники продукції і послуг);
- співробітники;
- конкуренти.

Для розуміння потреб та очікувань зацікавлених сторін, інститут може збирати інформацію з допомогою:

- участі в відповідні асоціаціях;
- неформального спілкування;
- бенчмаркінгу;
- активних опитувань;
- оглядів ринку освітніх послуг;
- анкетування споживачів;
- відстеження потреб, очікувань та задоволеності споживачів.

4.3 Визначення сфери застосування системи управління якістю

Сфера застосування системи управління якістю охоплює:

- проектування і реалізацію освітніх програм вищої, середньої професійної та додаткової професійної освіти відповідно до ліцензії на освітню діяльність університету на рівні, що відповідає державним і міжнародним вимогам і стандартам, включаючи його філії;
- всі програми і курси підготовки членів екіпажів морських суден, іспити та оцінки, що проводяться інститутом і його філіями, кваліфікацію і досвід, що вимагаються від викладачів і екзаменаторів, з урахуванням політики, систем, контролю і переглядів внутрішніх систем управління якістю, встановлених для виконання поставлених цілей.

Сфера поширення СУЯ, крім головного вузу, включає всі філії університету.

У сферу сертифікації СУЯ, крім головного вузу, входять дочірні підприємства:

1. Дунайський факультет морського та річкового транспорту ДУІТ;
2. Миколаївський факультет морського та річкового транспорту ДУІТ;
3. Коледж морського і річкового флоту ДУІТ;
4. Кілійський транспортний коледж ДУІТ;
5. Київський тренажерний центр підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації фахівців водного транспорту.

Взаємодія з філіями здійснюється за допомогою Положень про філії та процеси взаємодії.

4.4 Система менеджменту якості і її процеси

КІВТ ДУІТ розробив, документально оформив, впровадив, підтримує в робочому стані систему управління якістю і постійно покращує її результативність відповідно до вимог міжнародного стандарту ISO 9001: 2015 і Конвенції ПДНВ.

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата

Державний університет інфраструктури та технологій		
Київський інститут водного транспорту імені гетьмана Петра Конашевича-Сагайдачного		
НЯ-18-01	Настанова з якості	Сторінка 16 из 64

Інститут:

- визначив процеси, необхідні для СУЯ і використовує при наданні послуг (додатки 1 і 2 цієї Настанови);
- визначив необхідні входи і очікувані виходи цих процесів (додаток 3 цієї Настанови);
- визначив послідовність і взаємодію цих процесів (додаток 1 цієї Настанови);
- визначив і застосовує критерії та методи (включаючи моніторинг, вимірювання та відповідні показники діяльності), необхідні для забезпечення результативного виконання і контролю цих процесів (додаток 2 цієї Настанови);
- визначає необхідні для цих процесів ресурси і забезпечує їх доступність (додаток 3 цієї Настанови);
- розподілив обов'язки, відповідальність і повноваження для цих процесів (таблиця 2, посадові інструкції);
- обробляє ризики і реалізує можливості (процедура «Управління ризиками»);
- оцінює ці процеси і вносить зміни, необхідні для досягнення процесами намічених результатів;
- покращує процеси і систему управління якістю;
- розробляє і підтримує в актуальному стані документовану інформацію для підтримки функціонування процесів (розділ 7.5 цієї Настанови).

У діяльності КІВТ ДУІТ виділені наступні групи процесів:

- основний процес - здійснення освітньої діяльності: прийом студентів, аспірантів, докторантів, проектування і розробка освітніх програм, реалізація освітніх програм, виховна та позанавчальна робота, наукові дослідження і розробки та інноваційна діяльність, міжнародна діяльність;
- процеси, пов'язані з керуванням (лідерство, планування): маркетинг, внутрішнє інформування, управління ризиками, планування, аналіз і поліпшення СМЯ, вироблення Стратегії, Місії, Політики і Цілей в області якості, проведення внутрішніх аудитів, моніторинг планів роботи на рік, планування необхідних заходів щодо поліпшення СУЯ, аналіз з боку керівництва;
- управління засобами забезпечення (менеджмент ресурсів): управління ресурсами, управління персоналом, управління закупівлями, управління інфраструктурою та виробничим середовищем, управління інформаційним середовищем, редакційно-видавничою діяльністю, забезпечення безпеки життєдіяльності, бібліотечна і інформаційне обслуговування, соціальна підтримка співробітників і студентів

При реалізації життєвого циклу продукції (освітньої діяльності) виділені наступні види процесів:

При реалізації програм вищої освіти:

- проектування ООП за спеціальностями та напрямками ВО відповідно до вимог діючого законодавства та Конвенції ПДНВ у сфері застосування;
- профорієнтація і організація прийому абітурієнтів;
- освітній процес відповідно до вимог діючого законодавства і вимог Конвенції ПДНВ у сфері застосування;
- проміжна атестація;
- тренажерна підготовка (для підготовки членів екіпажів суден);
- підтримка тренажерного обладнання відповідно до діючих нормативних вимог;
- організація практик;
- виховна робота;
- державна підсумкова атестація;
- наукові дослідження та розробки в галузі водного транспорту і підготовки кадрів.

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата

Державний університет інфраструктури та технологій		
Київський інститут водного транспорту імені гетьмана Петра Конашевича-Сагайдачного		
НЯ-18-01	Настанова з якості	Сторінка 17 из 64

При реалізації програм середньої професійної освіти:

- проектування ООП за спеціальностями відповідно до вимог діючого законодавства і Конвенції ПДНВ;
- профорієнтація і організація прийому абітурієнтів;
- освітній процес відповідно до вимог діючого законодавства і вимог Конвенції ПДНВ;
- проміжна атестація;
- тренажерний підготовка (для підготовки членів екіпажів суден);
- підтримка тренажерного обладнання відповідно до діючих нормативних вимог;
- організація практик;
- виховна робота;
- державна підсумкова атестація.

При реалізації програм професійного навчання в рамках програм середньої професійної освіти:

- проектування модулів професійного навчання в рамках спеціальностей відповідно до вимог діючого законодавства і Конвенції ПДНВ;
- освітній процес відповідно до вимог діючого законодавства і вимог Конвенції ПДНВ;
- проміжна атестація;
- організація практик;
- виховна робота;
- державна підсумкова атестація.

При реалізації програм додаткової професійної освіти відповідно до вимог примірних програм, затверджених Укртрансбезпекою:

- проектування освітніх програм навчання в рамках спеціальностей ДПО відповідно до вимог Мінінфраструктури України і Конвенції ПДНВ;
- освітній процес відповідно до вимог Мінінфраструктури України і вимог Конвенції ПДНВ;
- тренажерний підготовка (для підготовки членів екіпажів суден);
- підтримка тренажерного обладнання відповідно до діючих нормативних вимог;
- підсумкова атестація.

Структурна схема процесу проектування та розробки основної освітньої програми вищої освіти представлена на мал. 1 Додатка 3 до цієї Настанови. Структурна схема реалізації освітнього процесу представлена на мал. 2 додатка 3 до цієї Настанови.

Схема взаємодії процесів СУЯ в Інституті приведена в додатку 1 до цієї Настанови.

Розгорнутий опис процесів СУЯ Інституту та їх характеристики наведені в додатку 2 до цієї Настанови, опис процесів включає:

- визначення процесу;
- цілі процесу;
- організаційно-нормативне забезпечення процесу;
- споживачі процесу;
- постачальник процесу;
- вимоги до входів;
- вимоги до виходів;
- керівники процесу;
- заходи щодо поліпшення процесу і зниження ризиків;
- записи по реалізації процесу;
- ризики процесу.

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата

Державний університет інфраструктури та технологій		
Київський інститут водного транспорту імені гетьмана Петра Конашевича-Сагайдачного		
НЯ-18-01	Настанова з якості	Сторінка 18 из 64

Відповідальність за реалізацію процесів СМЯ в Інституті (власники і оперативні керуючі процесів - керівники) розподілена відповідно до затвердженої матрицею відповідальності (табл.2).**

Таблиця 2

Розподіл відповідальності за процесами та видами діяльності СМК в Інституті (матриця відповідальності за процеси СМЯ)

Найменування процесу або виду діяльності СУЯ Інституту	Власник процесу* (вказати посаду)	Керівник процесу** (вказати посаду)
1. ПРОЦЕСИ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ КЕРІВНИЦТВА		
1.1. Маркетинг	Директор інституту	Декан ФСВ
1.2. Внутрішнє інформування	Директор інституту	Директор інституту
1.3. Управління ризиками (планування заходів з управління ризиками та їх реалізація)	Директор інституту	Декан ФЕТС ВТ
1.4. Планування, аналіз і поліпшення СУЯ	Директор інституту	Декан ФЕТС ВТ
1.5. Вироблення Стратегії, Місії, Політики і Цілей у сфері якості	Директор інституту	Декан ФЕТС ВТ
1.6. Розподіл відповідальності і повноважень	Директор інституту	Директор інституту
1.7. Моніторинг планів роботи на рік	Директор інституту	Директор інституту
1.8. Планування необхідних заходів щодо поліпшення СУЯ	Директор інституту	Декан ФЕТС ВТ
1.9. Проведення внутрішніх аудитів	Директор інституту	Декан ФЕТС ВТ
1.10. Аналіз СУЯ з боку керівництва	Директор інституту	Декан ФЕТС ВТ
1.11. Фінансування СУЯ	Ректор ДУІТ	Планово- економічний відділ
2. ОСНОВНІ ПРОЦЕСИ СУЯ (ОСВІТНЯ ДІЯЛЬНІСТЬ)		
2.1. Прийом абітурієнтів	Директор інституту	Декан ФСВ
2.2. Проектування освітніх (основних і додаткових) програм	Директор інституту	Декан ФЕТС ВТ
2.3. Проектування програм ДПО для підготовки членів екіпажів суден з використанням системи дистанційного навчання	Директор інституту	Директор КТЦППВТ
2.4. Організація освітнього процесу в інституті / в філіях	Директор інституту	Директор інституту

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата
-------	------	---------------	--------	------

Державний університет інфраструктури та технологій		
Київський інститут водного транспорту імені гетьмана Петра Конашевича-Сагайдачного		
НЯ-18-01	Настанова з якості	Сторінка 19 из 64

2.5. Освітній процес з навчальної дисципліни	Директор інституту	Декани факультетів, директори коледжів
2.6. Процес проміжної атестації учнів (атестація з дисципліни)	Директор інституту	Декани факультетів
2.7. Процес організації тренажерної підготовки для підготовки членів екіпажів суден	Директор інституту	Директор КТЦППВТ
2.8. Державна підсумкова атестація	Директор інституту	Декани факультетів, директори коледжів
2.9. Організація оформлення та видачі документів про закінчення навчання	Директор інституту	Декани факультетів, директори коледжів
2.10. Організація виховної роботи	Директор інституту	Декани факультетів, директори коледжів
2.11. Наукова робота, наукові дослідження і розробки в галузі водного транспорту і інноваційна діяльність	Директор інституту	Декани факультетів, директори коледжів
2.12. Міжнародна діяльність	Проректор ДУІТ по міжнародній роботі	Проректор ДУІТ по міжнародній роботі
3. УПРАВЛІННЯ ЗАСОБАМИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ (МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСІВ)		
3.1. Управління ресурсами	Ректор ДУІТ	Проректор з адміністративно – господарської роботи
3.2. Управління персоналом	Ректор ДУІТ	Начальник відділу кадрів
3.3. Редакційно-видавнича діяльність	Ректор ДУІТ	Начальник навчально-методичного відділу
3.4. Бібліотечна і інформаційне обслуговування	Ректор ДУІТ	Директор бібліотеки

Власник процесу у філії – директори або декани філій, керівник процесу у філії - посадова особа відповідно до організаційної структури філії та посадовими інструкціями.

Керівник процесу уповноважений:

- виставляти вимоги до входів свого процесу і їх показниками;
- враховувати ризики і можливості;
- оцінювати процеси і вносити зміни, необхідні для забезпечення досягнення намічених результатів;
- оцінювати процеси;
- розробляти і вносити зміни в керуючу документацію процесу, з метою поліпшення процесу.

Керівник процесу несе відповідальність за управління процесом в усіх його аспектах - планування, управління, забезпечення, поліпшення та оцінку процесу.

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата

Державний університет інфраструктури та технологій		
Київський інститут водного транспорту імені гетьмана Петра Конашевича-Сагайдачного		
НЯ-18-01	Настанова з якості	Сторінка 20 из 64

5. ЛІДЕРСТВО

5.1 Лідерство і прихильність

5.1.1 Загальні положення

Вище керівництво КІВТ ДУІТ демонструє лідерство і прихильність щодо СУЯ за допомогою:

- прийняття відповідальності за результативність СУЯ;
- гарантії того, що політика і цілі в області якості для СУЯ встановлено та погоджено з контекстом і стратегічним напрямком розвитку організації;
- гарантії того, що вимоги СУЯ вбудовані в основні процеси організації;
- просування застосування процесного підходу і мислення, заснованого на оцінці ризиків;
- забезпечення доступності ресурсів, необхідних для СУЯ,
- донесення важливості результативного управління якістю і виконання вимог СУЯ;
- забезпечення досягнення СУЯ очікуваних результатів;
- залучення, націлювання та підтримки зусиль персоналу в забезпечення результативності СУЯ;
- заохочення постійного поліпшення;
- заохочення демонстрації лідерства на різних рівнях управління в межах встановленої відповідальності.

5.1.2 Орієнтація на споживача

Вище керівництво КІВТ ДУІТ демонструє лідерство і зобов'язання щодо орієнтації на споживача, гарантуючи що:

- вимоги споживачів, а також чинні законодавчі та нормативні вимоги визначаються, сприймаються і постійно виконуються;
- ризики і потенційні можливості, які можуть впливати на відповідність продуктів і послуг, а також на здатність підвищувати задоволеність споживача, визначаються і по ним вдаються до дій;
- підтримується націленість на підвищення задоволеності споживача.

При цьому беруться до уваги наступні вихідні дані:

- зміни законодавчих і нормативних вимог;
- вимоги споживачів;
- впровадження інноваційних освітніх технологій;
- дані бенчмаркінгу;
- тенденції ринку освітніх послуг, статистичні дані та інформація за прогнозами;
- дані щодо задоволеності споживача / результати моніторингу.

За результатами аналізу вихідних даних КІВТ ДУІТ здійснює:

- двосторонній зв'язок зі споживачами при визначенні та узгодженні їхніх вимог;
- пов'язування цілей інституту з потребами й очікуваннями споживачів;
- поширення в рамках інституту інформації про потреби та очікування споживачів;
- аналіз результатів моніторингу задоволеності споживача і здійснення відповідних дій;
- визначення ризиків та можливостей, які можуть впливати на відповідність вимогам реалізації освітньої діяльності інституту, Конвенції ПДНВ і т.д. або задоволеність споживачів.

В якості результатів дій інституту:

- обробляє ризики і реалізує можливості;
- розробляє нову політику або вносить зміни в діючу;
- розробляє або змінює норми розподілу наявних ресурсів.

Інформація про групи споживачів, їх вимоги, зв'язки Інституту з різними споживачами наведена в розділах 8.2.1, 8.2.2.

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата

Державний університет інфраструктури та технологій		
Київський інститут водного транспорту імені гетьмана Петра Конашевича-Сагайдачного		
НЯ-18-01	Настанова з якості	Сторінка 21 из 64

5.2. Політика

5.2.1. Розробка політики у сфері якості

Вище керівництво інституту заявляє про свою прихильність політиці і цілям у сфері якості і вважає, що знання і підтримка політики в у сфері якості є обов'язком всіх працівників інституту та його філій. З цією метою політика у сфері якості затверджується на засіданні Вченої ради і розміщена на офіційному сайті і в підрозділах КІВТ ДУІТ.

Керівництво Інституту визначило і документально оформило Політику у сфері якості. Політика включає в себе пріоритетні напрямки діяльності Інституту, методи реалізації поставлених завдань, а також зобов'язання перед споживачами.

Керівництво Інституту бере на себе відповідальність за реалізацію Політики у сфері якості, за забезпечення розуміння і підтримки її всіма працівниками Інституту. Поставлені цілі і завдання конкретизуються для підрозділів при розробці планів.

5.2.2 Доведення політики у сфері якості

Політика у сфері якості є документованою інформацією КІВТ ДУІТ, наведена на сайті Інституту, доведена до відома кожного співробітника, доступна для зацікавлених сторін.

5.3 Функції, відповідальність і повноваження організації

5.3.1 Для впровадження і підтримки результативної та ефективної СУЯ керівництво КІВТ ДУІТ визначило і документально оформило відповідальність і повноваження всього персоналу інституту за допомогою включення їх в:

- цій Наставі з якості;
- оформленні посадових інструкцій персоналу;
- оформленні документальних положень або процедур СУЯ.

5.3.2 Для виконання своєї відповідальності і повноважень в КІВТ ДУІТ впроваджені і використовуються фактори стимулювання:

- інформування працівників про переваги належного виконання своєї роботи і про вплив незадовільного виконання роботи на споживачів;
- обов'язковість для всіх працівників щодо задоволення вимог споживачів;
- роз'яснення працівникам про залежність благополуччя КІВТ ДУІТ від їх особистого вкладу;
- виплата премій та інші матеріальні винагороди;
- введення ефективного контракту для всіх категорій працівників інституту.

5.3.3 Структурна схема КІВТ ДУІТ, що відображає адміністративні і функціональні зв'язку, представлена в додатку №1.

5.3.4 Відповідальність та повноваження персоналу КІВТ ДУІТ у сфері якості:

1 Директор інституту

Директор здійснює безпосереднє управління інститутом. Він несе всю повноту відповідальності за діяльність інституту в межах повноважень, наданих йому посадових інструкцій та контракту (трудового договору). Його рішення, накази та розпорядження обов'язкові для виконання всіма працівниками КІВТ ДУІТ. Директор інституту:

- визначає і проводить політику інституту в сфері якості, в тому числі відповідно до вимог Конвенції ПДНВ, шляхи реалізації і досягнення цілей цієї політики, методи і засоби мотивації персоналу в її здійсненні;
- встановлює порядок контролю функціонування системи якості, ефективності цієї системи, її вдосконалення і змін;
- забезпечує виділення коштів, необхідних для ефективного функціонування СУЯ;

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата
-------	------	---------------	--------	------

Державний університет інфраструктури та технологій		
Київський інститут водного транспорту імені гетьмана Петра Конашевича-Сагайдачного		
НЯ-18-01	Настанова з якості	Сторінка 22 из 64

- створює соціальні передумови (в тому числі службове просування), що стимулюють зацікавленість персоналу університету в здійсненні політики у сфері якості;

- затверджує внутрішні нормативні документи СУЯ.

2 Представник керівництва з якості

Вище керівництво КІВТ ДУІТ призначило представника керівництва з якості, який:

- забезпечує розробку, впровадження та підтримку СУЯ відповідно до вимог Конвенції ПДНВ;

- керує і приймає рішення про проведення аналізу СУЯ керівництвом КІВТ ДУІТ;

- затверджує заходи щодо усунення невідповідностей, виявлених під час перевірок СУЯ внутрішніми і зовнішніми аудиторами з якості;

- вживає заходів для виявлення і запобігання випадкам будь-яких невідповідностей, управляє наступними діями доти, поки відхилення або незадовільний стан не буде усунуто;

- організовує підготовку персоналу з питань, що належать до системи якості;

- представляє звіти найвищим керівництвом про функціонування СУЯ і потребу її поліпшення;

- проводить політику КІВТ ДУІТ у сфері управління якістю і забезпечує шляху реалізації цілей цієї політики, методів і засобів мотивації персоналу в її здійсненні;

- визначає необхідність виділення коштів для ефективного функціонування системи якості та здійснення заходів щодо підвищення ефективності та якості;

- взаємодіє з зовнішніми сторонами з питань, що належать до системи управління якістю.

Для виконання функцій по впровадженню, контролю і розвитку СУЯ на рівні філій та коледжу наказом ректора призначаються уповноважені з якості. Функції уповноваженого за якістю в філії аналогічні функціям представника керівництва з якості інституту з урахуванням особливостей управління філією / коледжем.

Власники процесів

Власниками процесів є пов'язані з напрямками очолюваних ними видів діяльності, і керівники відповідних рівнів:

- Директор інституту - процеси, пов'язані з управлінською діяльністю керівництва;

- Директор інституту - Освітній процес, включаючи складові його процеси та систему управління якістю інституту;

- Директор інституту, директори коледжів - процеси, пов'язані з науковою діяльністю;

- Директор інституту - процеси підготовки членів екіпажів суден за програмами вищої освіти відповідно до вимог діючого законодавства і Конвенції ПДНВ;

- Директор інституту - процеси підготовки що навчаються за програмами вищої освіти відповідно до вимог діючого законодавства;

- Директор інституту - процеси, регульовані вимогами Конвенції ПДНВ та стандартами якості інституту;

- Директор інституту - процеси підготовки членів екіпажів суден за програмами середньої професійної освіти відповідно до вимог Конвенції ПДНВ, а також процеси підготовки що навчаються за програмами середньої професійної освіти;

- Декан філії - процеси, пов'язані з управлінською діяльністю філії згідно з довіреністю, виданою ректором університету;

- Директор інституту - процеси, пов'язані з інформатизацією, комунікаціями.

- Директор інституту - процеси, пов'язані з виховною роботою;

- Ректор ДУІТ - процес управління закупівлями;

- Ректор ДУІТ - процеси з управління інфраструктурою інституту.

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата

Державний університет інфраструктури та технологій		
Київський інститут водного транспорту імені гетьмана Петра Конашевича-Сагайдачного		
НЯ-18-01	Настанова з якості	Сторінка 23 из 64

Директор інституту:

- розглядає, аналізує та затверджує політику у сфері якості інституту;
- розглядає і затверджує положення навчальних, наукових, навчально-методичних структурних підрозділів інституту;
- розглядає і затверджує положення про основні напрямки діяльності інституту;
- заслуховує звіти представника керівництва з якості;
- заслуховує звіти про результати внутрішніх аудитів структурних підрозділів інституту,
- заслуховує звіти про результати зовнішніх перевірок університету,
- приймає рішення щодо підвищення ефективності функціонування СУЯ інституту;
- приймає рішення з питань підвищення якості підготовки випускників, в тому числі підготовки моряків відповідно до вимог Конвенції ПДНВ.

Декан ФЕТС ВТ:

- оперативно керує розробкою, впровадженням і підтримкою документації СУЯ відповідно до вимог Конвенції ПДНВ;
- розробляє плани коригувальних дій щодо усунення невідповідностей, виявлених під час перевірок СУЯ внутрішніми і зовнішніми аудиторами;
- вживає заходів для виявлення і запобігання випадкам невідповідностей, управляє наступними діями доти, поки відхилення або незадовільний стан не буде усунуто;
- організовує підготовку персоналу з питань, що належать до системи якості;
- представляє звіти найвищим керівництвом про функціонування СУЯ і потребу її поліпшення;
- взаємодіє з підрозділами інституту з питань, що належать до СУЯ;
- взаємодіє з сертифікаційними органами з питань незалежної оцінки функціонування системи якості інституту та її сертифікації.

Керівники підрозділів, в тому числі філій:

- забезпечують процес управління своїми підрозділами на базі сучасних управлінських методів і відповідно до документації СУЯ, вимогами Конвенції ПДНВ та (або) діючого законодавства, а також положеннями про свої підрозділи;
- забезпечують проведення внутрішніх і зовнішніх аудитів у своїх підрозділах, усунення виявлених невідповідностей;
- вживають заходи для виявлення і запобігання випадкам будь-яких невідповідностей в своїх підрозділах;
- забезпечують розуміння співробітниками підрозділів політики КІВТ ДУІТ у сфері якості.

Уповноважені за якістю філій:

- є провідниками в своїх підрозділах прийнятої Політики у сфері якості, цілей і завдань по досягненню запланованих в СУЯ результатів, сутності нових нормативних документів СУЯ;
- надають допомогу керівникам підрозділів в моніторингу процесів СУЯ в підрозділі та своєчасного ухвалення коригувальних дій;
- забезпечують взаємодію структурних підрозділів з управлінням якістю та питань функціонування СУЯ.

5.3.5 Обмін інформацією з питань СУЯ, здійснюється наступними методами:

- інструктаж і бесіди з персоналом в процесі внутрішніх аудитів;
- інформування працівників на вчених радах, нарадах та зборах;
- ознайомлення працівників з нормативними документами, чинними в діяльності;
- розміщення документації СУЯ на корпоративному порталі;
- розміщення наказів і розпоряджень ректора університету або розпоряджень директора інституту - представника керівництва з якості на корпоративному порталі.

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата

Державний університет інфраструктури та технологій		
Київський інститут водного транспорту імені гетьмана Петра Конашевича-Сагайдачного		
НЯ-18-01	Настанова з якості	Сторінка 24 из 64

6 ПЛАНУВАННЯ

6.1. Дії щодо ризиків і можливостей

КІВТ ДУІТ планує розвиток СУЯ, ґрунтуючись на реалізації дій з обробки ризиків і реалізації можливостей, а також на визначенні процесів, необхідних для ефективного досягнення цілей у сфері якості, забезпеченні збереження цілісності СУЯ.

При плануванні функціонування СУЯ інституту бере до уваги внутрішні і зовнішні чинники:

- загальний результат діяльності інституту, включаючи фінансові результати;
- фактори, пов'язані з забезпеченістю освітнього процесу ресурсами відповідно до вимог діючого законодавства, Конвенції ПДНВ, забезпеченість бази тренажерної підготовки, відповідність бази знань інституту вимогам споживачів;
- компетентність співробітників, відповідно до вимог діючого законодавства, Конвенції ПДНВ, іншими міжнародними вимогами, професійних стандартів;
- відповідність результатів підготовки випускників інституту вимогам діючого законодавства, зразкових програм;
- показники СУЯ (досягнення поставлених стратегічних цілей, завдань у сфері якості, виконання планів розвитку інституту),
- оцінка споживачів;
- фактори, пов'язані з управлінням інститутом, в тому числі філіями, зміна організаційної структури.
- макроекономічні аспекти: економічна ситуація, зміна бюджетного фінансування діяльності інституту;
- соціальні аспекти: зміна попиту на окремі програми підготовки за діючими рівнями.
- політичні аспекти: політична стабільність, державні інвестиції в освітню і наукову діяльність, міжнародні торгові угоди;
- технологічні аспекти: закінчення строків свідоцтв про державну акредитацію, закінчення строків дії сертифікатів відповідності та свідоцтв на тренажери та інші види обладнання, отримання сертифікатів і дозволів на ведення окремих видів підготовки і т.д .;
- конкуренція, включаючи частку ринку освітніх послуг, займану інститутом, подібні освітні програми;
- тенденції лідерів ринку за певними рівнями освіти і програмами підготовки, тенденції зростання клієнтської бази, стабільність ринку освітніх послуг;
- фактори, що впливають на освітнє середовище, такі як законодавчі і нормативні вимоги;
- розуміння потреб і очікувань зацікавлених сторін;
- ризики і потенційні можливості діяльності інституту.
- інститут планує дії по обробці ризиків і реалізації можливостей відповідно до вимог процедури **Управління ризиками**.

6.2. Цілі в області якості і планування їх досягнення

6.2.1. Цілі у сфері якості розробляються структурними підрозділами Інституту у міру необхідності з урахуванням досягнення цілей за попередній період.

Цілі в сфері якості повинні:

- бути узгоджені з політикою у сфері якості;
- вимірні;
- враховувати встановлені вимоги;

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата

Державний університет інфраструктури та технологій		
Київський інститут водного транспорту імені гетьмана Петра Конашевича-Сагайдачного		
НЯ-18-01	Настанова з якості	Сторінка 25 из 64

- бути значущими з точки зору відповідності діяльності наявним вимогам і зростання задоволеності споживача;

- забезпечувати можливість їх моніторингу;
- бути доведені до відома працівників структурного підрозділу;
- оновлюватися в разі потреби.

Цілі у сфері якості відображаються в щорічних планах роботи структурних підрозділів.

6.2.2 Плануючи досягнення цілей у сфері якості, в планах роботи структурного підрозділу повинні бути вказані:

- заходи для досягнення заявленої мети;
- ресурси, необхідні для досягнення кожної цілі;
- хто буде відповідальним;
- терміни досягнення мети;
- спосіб оцінки результату досягнення мети.

6.3. Планування змін

Зміни, що відбуваються в інституті, що тягнуть за собою потенційні зміни СУЯ, повинні здійснюватися в плановому порядку з урахуванням виникнення відповідних ризиків і можливостей.

При цьому інститут бере до уваги:

- мета запланованих змін та їх можливі наслідки;
- цілісність СУЯ;
- доступність ресурсів для проведення змін;
- розподіл або перерозподіл відповідальності і повноважень.

Необхідність змін і їх планування здійснюються, ґрунтуючись на:

- середовищі інституту (внутрішніх і зовнішніх факторах);
- потреби та очікування зацікавлених сторін, і будь-які зміни в них;
- моніторингу, вимірі, аналізі та оцінці результатів, включаючи виявлення тенденцій і зворотний зв'язок;
- аналізі виявлених ризиків і можливостей.

Необхідність змін може бути встановлена різними шляхами, наприклад, в рамках аналізу СУЯ, з результатів аудитів, аналізу невідповідностей, скарг, показників процесів, змін в контексті або з змін потреб споживачів та інших значущих зацікавлених сторін.

Зміни можуть включати в себе зміни організаційної структури, ліцензування та розробку нових освітніх програм, впровадження нового програмного забезпечення для реалізації адміністративно-управлінської діяльності, зміна законодавства.

При впровадженні змін інститут повинен враховувати їх вплив на поточну сферу дії СУЯ.

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата

Державний університет інфраструктури та технологій		
Київський інститут водного транспорту імені гетьмана Петра Конашевича-Сагайдачного		
НЯ-18-01	Настанова з якості	Сторінка 26 из 64

7. ПІДТРИМАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

7.1 Ресурси

7.1.1. Загальні положення

З метою досягнення цілей КІВТ ДУІТ у сфері якості керівництво визначило і керує ресурсами, необхідними для розробки, впровадження, функціонування та постійного поліпшення СУЯ:

- людські ресурси;
- інфраструктура;
- середовище для функціонування процесів;
- ресурси для моніторингу і змін;
- база знань інституту.

7.1.2. Людські ресурси

Директор інституту:

- визначає і забезпечує наявність посадових осіб, необхідних для результативного впровадження СУЯ і для функціонування і управління її процесами.
- здійснює підбір співробітників за принципом їх можливості задовольняти вимогам, визначеним професійними стандартами для даного виду роботи, Конвенцією ПДНВ, кваліфікаційними довідниками;
- забезпечує умови роботи, що сприяють діловим відносинам;
- забезпечує розуміння майбутніх цілей і завдань, які треба досягти, з урахуванням характеру їх впливу на якість;
- заохочує зусилля, спрямовані на підвищення якості, за допомогою належного їх визнання і винагороди.

У відповідно до професійних стандартів, Конвенції ПДНВ, кваліфікаційними довідниками Керівництво КІВТ ДУІТ в посадових інструкціях визначило вимоги до компетентності працівників, включаючи:

- освіту;
- практичні вміння і навички;
- кваліфікацію;
- знання вимог нормативних документів.

При плануванні потреб у підвищенні кваліфікації працівників університету Керівництво КІВТ ДУІТ враховує:

- зміни, викликані характером процесів надання послуг;
- вимоги законодавства;
- ступінь підготовленості та досвід працівників;
- перспективи майбутнього розвитку інституту.

7.1.3 Інфраструктура

Інфраструктура інституту включає в себе:

- будівлі і пов'язані з ними інженерні мережі і системи;
- обладнання, включаючи технічні програмні засоби;
- транспортні ресурси;
- інформаційні та комунікаційні технології.

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата

Державний університет інфраструктури та технологій		
Київський інститут водного транспорту імені гетьмана Петра Конашевича-Сагайдачного		
НЯ-18-01	Настанова з якості	Сторінка 27 из 64

Будинки Інституту розташовані за наступними адресами:

КІВТ ДУІТ:

м. Київ, вул. Кирилівська, буд. 9.

Телефон/Факс: (044) 463-74-70;

Е-mail: duit.kyiv@ukr.net

Сайт: <http://kivt.duit.org.ua/>

Дунайський факультет морського та річкового транспорту ДУІТ:

Одеська область, м. Ізмаїл, вул. Фанагорійська, 7.

Миколаївський факультет морського та річкового транспорту ДУІТ:

м. Миколаїв, вул. Морехідна, 2.

Коледж морського і річкового флоту ДУІТ

м. Київ, проспект Героїв Сталінграду, буд. 2.

Кілійський транспортний коледж ДУІТ:

Одеська область, м.Кілія, вул.Миру, буд. 5.

Київський тренажерний центр підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації фахівців водного транспорту

м.Київ, вул.Оленівська, буд. 25.

Приміщення та аудиторії інституту і філій оснащені всім необхідним обладнанням для проведення занять і відпрацювання практичних навичок студентів. Всі підрозділи інституту та філій оснащені комп'ютерними засобами та при необхідності спеціальним обладнанням.

Перелік матеріально-технічного забезпечення, необхідного для реалізації освітніх програм, включає в себе приміщення, оснащені необхідним обладнанням, в залежності від ступеня складності. Виконання вимог до матеріально-технічної та навчально-методичного забезпечення визначаються в ліцензійних справах за окремою спеціальністю.

Приміщення для самостійної роботи студентів оснащені комп'ютерною технікою з можливістю підключення до мережі "Інтернет" і забезпеченням доступу до електронного інформаційно-освітнього середовища Інституту.

Електронне інформаційно-освітнє середовище інституту забезпечує можливість доступу філій і навчаються з будь-якої точки, в якій є доступ до інформаційно-телекомунікаційної мережі "Інтернет" (далі - мережа "Інтернет"), як на території інституту, так і поза нею. Доступ в інформаційно-комунікаційну мережу «Інтернет» забезпечений у всіх навчальних містечках Інституту. Ряд навчальних приміщень обладнані точками бездротового доступу за технологією wi-fi.

Функціонування електронної інформаційно-освітнього середовища забезпечується відповідними засобами інформаційно-комунікаційних технологій та кваліфікацією працівників, які її використовують і підтримують. Функціонування електронної інформаційно-освітнього середовища відповідає законодавству України і регламентується відповідними положеннями Інституту.

Інститут забезпечений необхідним комплектом ліцензійного програмного забезпечення (склад визначається в робочих програмах дисциплін і підлягає щорічному оновленню).

Для проведення навчальних практик університет має відповідне обладнання.

Для підготовки членів екіпажів суден інститут має спеціалізовані приміщення з сучасним сертифікованим тренажерним обладнанням у складі спеціалізованих кафедр та філій. Для підготовки членів екіпажів морських суден і забезпечення вимог професійних стандартів у відношенні фахівців берегових підрозділів морської індустрії, що оснащені сучасними тренажерними комплексами.

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата

Державний університет інфраструктури та технологій		
Київський інститут водного транспорту імені гетьмана Петра Конашевича-Сагайдачного		
НЯ-18-01	Настанова з якості	Сторінка 28 из 64

Зв'язок між окремо розташованими корпусами інституту здійснюється, корпоративної електронної пошти, телефонного зв'язку, відеоконференцзв'язку з використанням мережі Інтернет.

Взаємодія з філіями здійснюється за допомогою корпоративної електронної пошти, телефонного зв'язку, відеоконференцзв'язку з використанням мережі Інтернет, службових відряджень.

При визначенні потреб, пов'язаних з інфраструктурою, інститут здійснює аналіз існуючої інфраструктури для визначення нових потреб, а також необхідних дій; в тому числі розробки графіків технічного обслуговування, планування заміни існуючого обладнання, періодичного тестування інформаційно-комунікаційних систем або періодичних перевірок обладнання та інфраструктури.

7.1.4 Середовище для функціонування процесів

Середовище реалізації процесу це сукупність факторів, пов'язаних з фізичними умовами і людиною, таких як:

- соціальні (наприклад, відсутність дискримінації, спокій, відсутність конфронтації);
- фізіологічні (наприклад, зниження стресу, запобігання перенапруги, захист від негативних емоцій);
- фізичні (наприклад, температура, обігрів, вологість, освітленість, повітряні потоки, гігієнічний стан, шум).

У КІВТ ДУІТ встановлені і затверджені відповідні правила внутрішнього трудового розпорядку для співробітників і студентів:

Кожна філія встановлює свої правила внутрішнього трудового розпорядку за погодженням з вищим керівництвом.

Робочі приміщення відповідають нормам техніки безпеки і охорони праці, відповідно до законодавства України щодо наступних виробничих факторів:

- тепло, вологість, освітлення, вентиляція;
- пожежна безпека;
- ергономіка;
- розміщення робочих місць;
- санітарні умови, чистота, шум.

Моніторинг відповідності робочих приміщень нормам техніки безпеки і охорони праці, відповідно до законодавства України здійснює господарчій відділ ДУІТ.

Інститут має в своєму розпорядженні матеріально-технічну базу, яка відповідає чинним протипожежним правилам і нормам і забезпечує проведення всіх видів дисциплінарної та міждисциплінарної, практичної і тренажерної підготовки студентів, передбачених освітніми програмами.

Керівництво Інституту:

- здійснює організацію і контроль роботи зі студентами інституту;
- забезпечує психологічну, соціальну і адаптаційну допомогу студентам, які навчаються інституті;
- організовує підтримання дисципліни і порядку серед студентів.

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата

Державний університет інфраструктури та технологій		
Київський інститут водного транспорту імені гетьмана Петра Конашевича-Сагайдачного		
НЯ-18-01	Настанова з якості	Сторінка 29 из 64

7.1.5 Ресурси для моніторингу та вимірювань

7.1.5.1 Загальні вимоги

КІВТ ДУІТ планує і застосовує процеси моніторингу та вимірювання необхідні для доведення відповідності продукції / послуги заданим вимогам, а також визначив ресурси, необхідні для гарантії придатності та достовірності даних.

.1 Вид моніторингу: Моніторинг результатів освоєння освітніх програм навчання

Періодичність: двічі на рік, в міру освоєння програм підготовки.

Задані вимоги:

- Критерії, встановлені робочими програмами навчальних дисциплін / фондами оціночних засобів;

- Критерії, встановлені програмами Державних підсумкових атестацій;
- Державні освітні стандарти;
- Зразкові програми підготовки;
- Конвенція ПДНВ.

Записи результатів моніторингу:

- Відомості (залікові, екзаменаційні, залікові книжки, зведені відомості);
- Записи в Базі даних електронної інформаційно-освітнього середовища;
- Результати (звіти) іспиту професійного навчання.

Ресурси моніторингу:

- Адміністративно-управлінський та навчально-допоміжний персонал інституту, коледжу, філій;

- Викладачі;

- Інформаційні системи і мережі (Інтернет, персональні комп'ютери, прикладне програмне забезпечення, що тестують програми, контент тестів);

- Фонди оціночних засобів;
- Аудиторії для проведення оцінки;

Приміщення та обладнання для зберігання результатів моніторингу.

.2 Вид моніторингу: Моніторинг показників ліцензування та державної акредитації;

Періодичність: відповідно до планів, **не рідше 1 разу на 3 роки.**

Задані вимоги:

- Ліцензійні вимоги;
- Показники державної акредитації;
- Державні освітні стандарти.

Записи результатів моніторингу:

- Акти перевірок;
- Чек-листи.

Ресурси моніторингу:

- Адміністративно-управлінський та навчально-допоміжний персонал інституту, коледжу, філій;

- Викладачі;

- Електронна інформаційно-освітнє середовище університету;

- Інформаційні системи (Інтернет, персональні комп'ютери, прикладне програмне забезпечення, що тестують програми, контент тестів);

- Приміщення та обладнання для зберігання результатів моніторингу.

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата

Державний університет інфраструктури та технологій		
Київський інститут водного транспорту імені гетьмана Петра Конашевича-Сагайдачного		
НЯ-18-01	Настанова з якості	Сторінка 30 из 64

.3 Вид моніторингу: Моніторинг показників діяльності інституту.

Періодичність: щорічно.

Задані вимоги:

- Відповідність показниками моніторингу показників діяльності вищих навчальних закладів.

Записи результатів моніторингу:

- Результати моніторингу.

Ресурси моніторингу:

- Адміністративно-управлінський та навчально-допоміжний персонал інституту, коледжу, філій;

- Електронна інформаційно-освітнє середовище інституту;

- Інформаційні системи (Інтернет, персональні комп'ютери, прикладне програмне забезпечення);

- Приміщення та обладнання для зберігання результатів моніторингу.

.4 Вид моніторингу: Моніторинг функціонування СУЯ.

Періодичність: щорічно.

Задані вимоги:

- Вимоги стандарту ISO 9001:2015;

- Вимоги Конвенції ПДНВ;

Записи результатів моніторингу:

- Акти перевірок;

- Плани коригувальних дій.

Ресурси моніторингу:

- Співробітники управління якістю, внутрішні аудитори, уповноважені з якості філій;

- Адміністративно-управлінський та навчально-допоміжний персонал інституту, коледжу, філій;

- Викладачі;

- Інформаційні системи і мережі (Інтернет, персональні комп'ютери, прикладне програмне забезпечення);

- Приміщення для роботи членів комісій;

Приміщення та обладнання для зберігання результатів моніторингу.

.5 Вид моніторингу: Моніторинг задоволеності споживачів.

Періодичність: щорічно, по завершенні програм підготовки, в міру необхідності.

Задані вимоги:

- Вимоги стандарту ISO 9001:2015;

- Вимоги Конвенції ПДНВ.

Записи результатів моніторингу:

- Анкети споживачів;

- Узагальнені відомості про задоволеність;

- Плани щодо усунення причин невдоволень.

Ресурси моніторингу:

- Адміністративно-управлінський та навчально-допоміжний персонал інституту, коледжу, філій;

- Інформаційні системи і мережі (Інтернет, персональні комп'ютери, прикладне програмне забезпечення);

Приміщення та обладнання для зберігання результатів моніторингу.

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата

Державний університет інфраструктури та технологій		
Київський інститут водного транспорту імені гетьмана Петра Конашевича-Сагайдачного		
НЯ-18-01	Настанова з якості	Сторінка 31 из 64

.6 Вид моніторингу: Вимірювання, проведені в ході виконання НД.

Періодичність: відповідно до планів повірки, планами перевірок.

Задані вимоги:

- Вимоги замовника;
- Вимоги ДСТУ.

Записи результатів моніторингу:

- Результати вимірювань;
- Результати розрахунків.

Ресурси моніторингу:

- Вимірювальні прилади;
- Обладнання, для проведення робіт, випробувань та ін .;
- Інформаційні системи і мережі (Інтернет, персональні комп'ютери, ліцензійне прикладне програмне забезпечення);
- Приміщення та обладнання для зберігання результатів робіт.

Інститут забезпечує:

- участь у проведенні моніторингу та вимірювальної техніки кваліфікованого персоналу,
- використання ліцензійного програмного забезпечення;
- використання обладнання, регулярно проходить технічне обслуговування і необхідну перевірку, відповідно до вимог супровідної технічної документації.

Інститут зберігає відповідну документовану інформацію як свідчення відповідності ресурсів для моніторингу та вимірювань цілям застосування.

7.1.5.2 Простежуваність вимірювання

Інститут забезпечує, що у випадках, коли простежуваності вимірювань є вимогою; очікуванням споживача або є невід'ємною частиною забезпечення впевненості в достовірності результатів, засоби вимірювання:

- відкалібровані і / або повірені у встановлені інтервали часу;
- промарковані так, щоб було визначено їх статус;
- захищені від регулювання, пошкодження або погіршення характеристик внаслідок зносу, які можуть зробити недійсними статус і наступні результати вимірювань;
- захищені від несанкціонованого доступу для зміни даних вимірювань.

7.1.5.3 Управління засобами моніторингу та вимірювальної техніки

Інститут ідентифікує усе контрольне, вимірювальне та випробувальне обладнання, яке може використовуватися в навчальному процесі. Це обладнання центрів, майстерень і навчальних суден інституту.

Інститут встановив і підтримує в робочому стані документально оформлені методики управління, калібрування, повірки та технічного обслуговування (якщо є) контрольного, вимірювального та випробувального обладнання (тренажери; програмне забезпечення; тестуюче обладнання та тестові матеріали).

Контрольне, випробувальне і вимірювальне обладнання використовується таким чином, щоб похибка вимірювання в будь-який момент часу була відома і не суперечила вимогам до точності вимірювання.

Інститут забезпечує, щоб:

- обладнання експлуатується в безпечному та ефективному режимі;
- обладнання обслуговується відповідно до інструкції виробника;
- відповідний персонал пройшов необхідну підготовку і інструктаж по експлуатації та обслуговуванню конкретних видів обладнання;

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата

Державний університет інфраструктури та технологій		
Київський інститут водного транспорту імені гетьмана Петра Конашевича-Сагайдачного		
НЯ-18-01	Настанова з якості	Сторінка 32 из 64

- виробничі умови відповідають обов'язковим нормам і правилам (в частині висвітлення, вентиляції, пожежної безпеки і т.д.).

Звітні документи за результатами калібрування, повірки, перевірки контрольного, вимірювального та випробувального (крім навчального) обладнання ведуться і зберігаються як невід'ємна частина даних про якість.

7.1.6. Знання організації

База знань інституту, необхідних для функціонування його процесів і досягнення відповідності результатів його діяльності вимогам споживачів, базується на внутрішніх і зовнішніх джерелах.

Внутрішні джерела включають в себе:

- результати інтелектуальної діяльності інституту;
- результати навчально-методичної діяльності у вигляді розроблених основних і додаткових освітніх програм, підручників і навчально-методичних посібників та інших видів навчально- і науково-методичних розробок;
- результати науково-дослідної та дослідно-конструкторської діяльності у вигляді звітів по НД, монографій, наукових статей та ін .;
- програми для комп'ютерів, що реалізують адміністрування освітньої та інших видів діяльності інституту;
- фірмові найменування, емблеми та інші символи інституту.
- знання, отримані з досвіду - знання, отримані на основі досвіду професійної діяльності, з відомих знань, шляхом їх структурування та / або систематизації у формі, необхідної для їх використання в нових цілях (положення, процедури, порядки, інструкції, зведення, звіти і пр.);
- фіксовані і звернені в загальне користування недокументовані знання і досвід - зведення, звіти, протоколи засідань, результати рейтингів, результати анкетування і т.д .;

Зовнішні джерела включають в себе:

- Міжнародні конвенції, вимоги та ін. Нормативні акти в галузі підготовки членів екіпажів суден і т.д .;
- Національне законодавство та нормативні акти у галузі напрямів діяльності інституту;
- Державні освітні стандарти;
- Державні і галузеві стандарти по реалізованим напрямкам діяльності;
- Результати освітньої та наукової діяльності освітніх і наукових організацій;
- Результати діяльності та формалізовані вимоги споживачів або зовнішніх постачальників.

Зовнішні джерела знань для конкретних видів діяльності (освітньої, наукової, фінансово-економічної, адміністративно-управлінської, інформаційної і т.д.) наведені у відповідних положеннях, процедурах, інструкціях та інших локальних актах інституту.

Основним місцем розміщення і зберігання знань інституту за основними видами (освітньої, наукової, адміністративно-управлінської, інформаційної, економічної) діяльності інституту є електронна база інституту (ЕБІ).

ЕБІ інституту включає в себе наступні компоненти:

- офіційний сайт інституту;
- сайти інститутів, сайт приймальної комісії та інші;
- систему дистанційного надання контенту;
- систему дистанційного навчання;
- комплексну електронно-бібліотечну систему інституту;
- корпоративний портал і корпоративну електронну пошту.

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата

Державний університет інфраструктури та технологій		
Київський інститут водного транспорту імені гетьмана Петра Конашевича-Сагайдачного		
НЯ-18-01	Настанова з якості	Сторінка 33 из 64

7.2. Компетентність

7.2.1. Загальні положення

КІВТ ДУІТ:

- визначив необхідний рівень компетентності різних категорій працівників, діяльність яких впливає на функціонування системи якості інституту,
- забезпечує компетентність працівників на основі відповідної освіти, підготовки та (або) досвіду;
- при необхідності вживає заходів, спрямовані на отримання необхідної компетентності, і оцінює результативність вжитих заходів (наприклад, навчання, перерозподіл обов'язків, наймання осіб, що володіють необхідним рівнем компетентності).

- реєструє і зберігає відповідну документовану інформацію як свідчення компетентності.

Вимоги до компетентності, включаючи наявність знань і досвіду, необхідних для ефективної діяльності в заданій предметній області, визначені:

Для підтримки необхідної компетентності працівників КІВТ ДУІТ планує їх підвищення кваліфікації:

- відповідно до вимог Закону України «Про освіту», не рідше одного разу на три роки (для педагогічних працівників);
- відповідно до вимог Конвенції ПДНВ;
- по мірі відновлення законодавства;
- в зв'язку з виконанням нових трудових функцій;
- у зв'язку з переведенням на іншу посаду.

Для залучення до освітньої діяльності найбільш компетентних викладачів, укладання трудового договору на заміщення посади педагогічного працівника (програми ВО) в інституті і філіях, а також переведення на таку посаду передусе обрання за конкурсом на заміщення відповідної посади.

Для залучення до наукової діяльності найбільш компетентних працівників, укладання трудового договору на заміщення посади наукового працівника інституті і філіях, а також переведення на таку посаду передусе обрання за конкурсом на заміщення відповідної посади.

Для залучення до освітньої діяльності найбільш компетентних викладачів в інституті і філіях проводиться атестація викладачів.

Приєм на роботу та підвищення кваліфікації викладачів, адміністративно-управлінського та навчально-допоміжного персоналу регламентується залежно від категорій працівників за діючими нормативними документами.

Інститут зберігає відповідну документовану інформацію як свідчення відповідності компетентності персоналу цілям застосування.

7.2.2. Вимоги до компетентності персоналу, який бере участь в підготовці за програмами ВО, СПО і ДПО:

Відповідно до вимог: «Кваліфікація керівних і науково-педагогічних працівників організації повинна відповідати кваліфікаційним характеристикам, встановленим в Єдиному кваліфікаційному довіднику посад керівників, фахівців і службовців, розділі "Кваліфікаційні характеристики посад керівників і фахівців вищої професійної та додаткової професійної освіти"

Вимоги, що ставляться до кваліфікації і досвіду роботи, встановлені для наступних груп посад працівників:

- "Посади керівників",
- "Посади професорсько-викладацького складу",
- "Посади працівників адміністративно-господарського та учбово-виховного персоналу".

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата

Державний університет інфраструктури та технологій		
Київський інститут водного транспорту імені гетьмана Петра Конашевича-Сагайдачного		
НЯ-18-01	Настанова з якості	Сторінка 34 из 64

7.2.3. Вимоги до компетентності персоналу, який бере участь в організації та реалізації програм підготовки членів екіпажів морських суден встановлені відповідно до вимог Конвенції ПДНВ.

Вимоги до компетентності викладачів, екзаменаторів, організаторів навчання, які здійснюють підготовку членів екіпажів морських суден:

- Спеціалісти, які здійснюють викладання, інструктаж і оцінку знань моряків, повинні мати базову належну кваліфікацію, встановлену в Україні.

- В інституті передбачаються посади педагогічних працівників та науковців, які відносяться до науково-педагогічним працівникам. Педагогічні працівники відносяться до професорсько-викладацькому складу.

- Інститут забезпечує:

1) виконання вимог державних освітніх стандартів за відповідними спеціальностями підготовки до професорсько-педагогічного складу;

2) здійснення керівництва, контролю і спостереження за підготовкою та оцінкою моряків відповідно до положень розділу А-1/6 Кодексу ПДНВ, і наявність встановленої кваліфікації у осіб, відповідальних за підготовку та оцінку компетентності моряків.

- Інститут забезпечує, щоб викладачі брали участь у підготовці членів екіпажів морських суден, володіли встановленою кваліфікацією, підтвердженою відповідними документами і записами.

- Викладачі, які беруть участь у підготовці членів екіпажів морських суден, повинні добре розбиратися в програмі підготовки та розуміти специфічні завдання для конкретного виду проведеної підготовки.

- Викладачі, які проводять оцінку компетентності того, хто навчається, що вимагається для дипломування згідно Конвенції ПДНВ, повинні:

1) мати відповідний рівень знань і розуміння компетентності, що підлягає оцінці;

2) бути кваліфікованими в питанні, оцінка якого проводиться,

3) отримати відповідне керівництво з методів і практики оцінки, мати розуміння системи оцінки, методів і практики оцінки;

4) мати практичний досвід оцінки, відповідний встановленим освітньою організацією вимогам.

- Необхідна компетентність викладачів може бути досягнута за рахунок підвищення кваліфікації в галузі педагогічної підготовки та підготовки щодо вивчення вимог Конвенції ПДНВ.

- До членів державних атестаційних комісій висуваються вимоги, аналогічні вимогам до штатних викладачів інституту.

- Спеціалісти, які здійснюють викладання, інструктаж повинні мати кваліфікацію, не нижчу від підставою для присвоєння якої є проведені ними навчання та оцінка, володіти практичним досвідом експлуатації конкретного використовуваного типу тренажера;

- Викладач, який проводить оцінювання знань того, хто навчається з використанням тренажера, повинен мати практичний досвід оцінки на конкретному типі тренажера. Вимоги до даного досвіду університет встановлює самостійно, ґрунтуючись, у разі необхідності, на рекомендаціях виробника тренажерів.

- Навчально-допоміжний персонал;

- Інформаційно-методичні ресурси (програми підготовки, інструкції з виконання тренажерної підготовки, критерії оцінки досягнення компетенції яких навчають і ін.);

- тренажерне обладнання.

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата

Державний університет інфраструктури та технологій		
Київський інститут водного транспорту імені гетьмана Петра Конашевича-Сагайдачного		
НЯ-18-01	Настанова з якості	Сторінка 35 из 64

7.3. Обізнаність

Інститут гарантує, що персонал, який виконує роботи в рамках системи управління якістю організації, інформований про:

- а) політику у сфері якості - за допомогою:
 - розміщення політики у сфері якості на сайті, корпоративному порталі інституту, в приймальнях і кабінетах директора, керівників структурних підрозділів і самих структурних підрозділах;
 - обговорення і затвердження на Вченій раді;
 - перевірок при проведенні внутрішніх аудитів.
- б) відповідних цілей у сфері якості - за допомогою:
 - розміщення цілей у сфері якості інституту на сайті, корпоративному порталі інституту, в приймальні директора;
 - обговорення і розробки цілей у сфері якості за напрямками діяльності при плануванні і підведенні підсумків роботи інституту на рік;
 - плануванні та підведенні підсумків роботи структурних підрозділів на рік;
 - обговорення і розробки цілей у сфері якості структурних підрозділів при плануванні і підведенні підсумків роботи структурних підрозділів на рік;
- в) свій внесок в результативність СУЯ, включаючи вигоди від поліпшення якості виконання робіт - за допомогою:
 - обговорення і розробки цілей в області якості структурних підрозділів при плануванні і підведенні підсумків роботи структурних підрозділів на рік;
 - проведення засідань вчених рад та оперативних нарад керівництва університету, інститутів, факультетів, коледжу, філій;
 - обговорення відповідних питань на засіданнях кафедр інституту.
- г) наслідки невідповідностей вимогам СУЯ - за допомогою:
 - надання допомоги підрозділам при розробці планів коригувальних дій і корекцій,
 - аналізу потенційних ризиків, що створюють умови для виникнення невідповідностей,
 - проведення оперативних нарад, засідань кафедр і т.д. по реалізації заявлених процесів інституту.

7.4. Обмін інформацією

Інститут визначив порядок внутрішнього і зовнішнього обміну інформацією, суттєвою для СУЯ, включаючи:

- на який предмет обмінюватися інформацією;
- коли обмінюватися інформацією;
- з ким обмінюватися інформацією;
- як обмінюватися інформацією;
- хто обмінюється інформацією.

Університет здійснює зовнішній і внутрішній обмін інформацією наступним чином: Зовнішній обмін інформацією з основними споживачами здійснюється наступним чином:

1. абітурієнти -

Предмет обміну інформацією: умови вступу на програми ВО, СПО, ДПО;

Період, терміни обміну інформацією: постійно;

Спосіб обміну інформацією: офіційний сайт інституту; засоби масової інформації; дні відкритих дверей; зустрічі в школах, організаціях, загальноміські заходи, зустрічі в керівництвом підприємств / організацій і т.д.

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата

Державний університет інфраструктури та технологій		
Київський інститут водного транспорту імені гетьмана Петра Конашевича-Сагайдачного		
НЯ-18-01	Настанова з якості	Сторінка 36 из 64

Хто здійснює обмін інформацією: керівництво інституту, приймальна комісія, представники інституту, коледжу, філій.

2. *студенти* -

Предмет обміну інформацією: організація і реалізація освітнього процесу, різні види атестації, організаційно-виховна діяльність, оперативна інформація і т.д., безпосередню взаємодію під час навчального процесу і самостійної роботи,

Період, терміни обміну інформацією: постійно;

Спосіб обміну інформацією: ЕБІ, офіційний сайт, освітній портал інституту, інформаційні стенди, електронні засоби зв'язку, зборів, індивідуальні зустрічі та ін.;

Хто здійснює обмін інформацією: відповідальна особа з навчальної роботи, керівники коледжу / філій з навчальної та виховної роботи, працівники відділів забезпечення навчального процесу / деканатів, навчальних частин, викладачі, бібліотеки і інших забезпечуючих структурних підрозділів.

3. *роботодавці (підприємства галузі, судноплавні компанії та ін.)* -

Предмет обміну інформацією: розробка освітніх програм, організація практик, видача / отримання кваліфікаційних документів членів екіпажів, організація підвищення кваліфікації працівників інституту / працівників підприємств, цільове контрактне навчання майбутніх працівників підприємств.

Період, терміни обміну інформацією: регулярно, в міру необхідності.

Спосіб обміну інформацією: офіційний сайт інституту, електронні засоби зв'язку; участь в роботі нарад і ін.;

Хто здійснює обмін інформацією: Директор, декани філій відповідальні особи, за дорученням директора, організатори практик, завідувачі кафедрами, викладачі.

Внутрішнє інформування здійснюється наступним чином:

4. *філії* -

Предмет обміну інформацією: діяльність філій відповідно до положень про філіях.

Період, терміни обміну інформацією: постійно.

Спосіб обміну інформацією: офіційний сайт університету, електронні засоби зв'язку; виїзні та документарні перевірки, внутрішні аудити СУЯ, ЕБІ, кур'єрський зв'язок, відеоконференції, робочі наради.

Хто здійснює обмін інформацією: Директор, декани філій, відповідальні особи, за дорученням директора.

7.5. Документована інформація

7.5.1. Загальні положення

1. Документована інформація системи якості КІВТ ДУІТ складається з 5-и рівнів:

I РІВЕНЬ - Документально оформлена заява про політику та цілі у сфері якості;

II РІВЕНЬ - Настанова з якості;

III РІВЕНЬ - Задokumentовані методики, встановлені відповідно до вимог Настанови з якості;

IV РІВЕНЬ - Інструкції, необхідні для більш детального документування і при необхідності роз'яснення щодо діяльності персоналу інституту;

V РІВЕНЬ - Записи про якість об'єктивно підтверджують виконання вимог системи якості.

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата

Державний університет інфраструктури та технологій		
Київський інститут водного транспорту імені гетьмана Петра Конашевича-Сагайдачного		
НЯ-18-01	Настанова з якості	Сторінка 37 из 64

7.5.2. Створення та актуалізація.

При створенні та актуалізації документованої інформації інститут забезпечує:

- ідентифікацію та опис;
- формат і носій документованої інформації;
- аналіз документів на придатність відповідних перед їх введенням.

7.5.3. Управління документованою інформацією.

.1 Управління документами поширюється як на документи, отримані ззовні (зовнішні документи), так і на документи, розроблені в КІВТ ДУІТ.

.2 Управління документами в КІВТ ДУІТ забезпечує:

- затвердження та перезатвердження документів;
- ідентифікацію змін в документах;
- перевірку документів на відповідних перед їх введенням;
- доступність документів, що використовуються в діяльності інституту для персоналу КІВТ ДУІТ;

- підтримання документів у актуалізованому стані;
- своєчасне вилучення недійсних та / або скасованих документів з усіх місць видання та використання, а також забезпечення захисту проти їх непередбаченому використанню;

- ідентифікацію будь-яких скасованих документів, що зберігаються відповідно до законів або для вивчення, відповідно;

- своєчасну актуалізацію всіх документів;

- ознайомлення персоналу з документами, що регламентують його діяльність;

- ідентифікацію документів зовнішнього походження і управління їх розсилкою.

.3 Більш детально вимоги до управління документацією викладені в процедурі **Управління документами та Інструкції з діловодства**.

7.5.4. Управління записами

.1 Запис про якість - це документ, що встановлює досягнення результату або доводить здійснення діяльності.

Документ - це інформація і її відповідний носій.

Записи включають в себе:

- звітні документи, включаючи зроблені документально позначки;
- форми документів.

.2 Записи про якість підтримуються в робочому стані для надання доказів відповідності вимогам та результативності СУЯ КІВТ ДУІТ. Для цього записи про якість є чіткими і зберігаються. Більш детально вимоги до управління записами викладені в процедурі **Управління записами**.

Інститут зберігає документовану інформацію відповідно до строків, зазначених в щорічно затверджується Номенклатура справ з подальшою передачею в архів інституту і далі до Держархіву.

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата

Державний університет інфраструктури та технологій		
Київський інститут водного транспорту імені гетьмана Петра Конашевича-Сагайдачного		
НЯ-18-01	Настанова з якості	Сторінка 38 из 64

8. ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ

Власники і керівники процесів призначені відповідно до затвердженої матрицею відповідальності (см. табл. 2, розділ 4.4 цієї Настанови).

8.1 Планування і управління діяльністю на стадіях життєвого циклу послуг.

Процес планування в інституті є постійним, циклічним і безперервним і служить для забезпечення виконання вимог до надання послуг, для розвитку СУЯ.

Основні види планів, що діють в інституті:

- план робіт структурних підрозділів (план інституту, план кафедри, план відділу та інших підрозділів),

- індивідуальні плани співробітників (викладачів),

- плани робіт по напрямках (науково-дослідницька діяльність, виховна та позанавчальна діяльність, міжнародна діяльність, інноваційна діяльність та ін).

Проведення заходів щодо поліпшення освітнього процесу, які містяться у вихідних даних аналізу СУЯ з боку керівництва, здійснюється в відповідно до «Плану роботи Інституту на навчальний рік».

Керівництво КІВТ ДУІТ визначило процеси, що вимагають планування, здійснення і управління з метою задоволення вимог споживачів та інших зацікавлених сторін (см.табл. 2, розділ 4.4 цього Посібника):

Планування процесів, включає:

- визначення вимог до послуг, в тому числі до входу і виходу процесу;

- види діяльності всередині процесів;

- встановлення критеріїв для процесів і приймання послуг;

- визначення ресурсів, необхідних для досягнення відповідності вимогам продукції і послуг;

- управління процесами відповідно до встановлених критеріїв;

- перевірки та затвердження процесів та послуги;

- визначення, оцінку і зменшення ризиків;

- корегуючи дії;

- можливості і дії щодо поліпшення процесів;

- управління змінами, що відносяться до процесів і послуги;

- визначення, розробки, актуалізації і застосування, а також реєстрації та збереження документованої інформації в обсязі, необхідному для:

1) забезпечення впевненості в тому, що процеси виконувалися так, як це було заплановано;

2) для демонстрації відповідності послуг вимогам.

Планування процесів здійснюється за допомогою документального оформлення процесів у вигляді:

- Планів роботи КІВТ ДУІТ на рік (за видами діяльності);

- Щорічних планів роботи структурних підрозділів;

- Документально оформлених процедур;

- Посадових інструкцій;

- Вимог стандартів, вимог Конвенції ПДНВ, законів і ін.

У вищезазначених документах визначаються:

- порядок і виконавці дій;

- необхідні ресурси для надання послуг;

- необхідні перевірку, затвердження, моніторинг та контролю для конкретної послуги, а також критерії оцінювання послуги;

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата

Державний університет інфраструктури та технологій		
Київський інститут водного транспорту імені гетьмана Петра Конашевича-Сагайдачного		
НЯ-18-01	Настанова з якості	Сторінка 39 из 64

- записи, необхідні для надання доказів того, що процес надана послуга відповідають встановленим вимогам.

Контроль оперативного планування і управління певними процесами здійснюється відповідно до таких положень і процедур:

- Положення про моніторинг виконання вимог Конвенції ПДНВ;
- Внутрішній аудит;
- Оперативний моніторинг повсякденній діяльності;
- Управління коригувальних дій;
- Управління ризиками;
- Справжня настанова з якості.

8.2 Вимоги до послуг

8.2.1 Зв'язок із замовниками

До основних споживачам діяльності (освітньої послуги), що реалізується КІВТ ДУІТ, відносяться:

1. Абітурієнти.
2. Студенти, аспіранти, докторанти
3. Роботодавці (підприємства галузі, судноплавні компанії та ін.).

Інформаційний зв'язок із замовниками включають в себе:

- забезпечення інформацією, що відноситься до освітньої та наукової діяльності інституту;
- управління запитами, контрактами або замовленнями, включаючи зміни;
- отриманням відгуків споживачів, що відносяться до реалізації та забезпечення освітньої діяльності, зокрема це стосується позовів споживачів;
- поводження з власністю споживача або управління нею;
- встановлення особливих вимог до дій в непередбачених обставин, якщо необхідно.

8.2.2 Визначення вимог щодо продукції та послуг

8.2.2.1. Визначення вимог щодо до послуги

КІВТ ДУІТ впровадив і підтримує процеси для забезпечення адекватного розуміння потреб і очікувань споживачів освітніх послуг і інших зацікавлених сторін і переведення цих потреб і очікувань в вимоги до системи управління якістю. Дана інформація охоплює:

- вимоги споживачів або інших зацікавлених сторін;
- вимоги, не сформульовані замовником, але необхідні для зазначеного або передбачуваного застосування, якщо про таке відомо;
- вимоги, встановлені інститутом;
- порівняння результатів своєї діяльності з кращими досягненнями в галузі морської освіти;
- законодавчі та нормативні вимоги, що діють стосовно освітньої та наукової діяльності.

8.2.2.2. Основні вимоги груп споживачів:

абітурієнти:

- наявність на офіційному сайті інституту інформації про порядок прийому, напрямки підготовки та іншої інформації, що розміщується на сайті інституту в установленому порядку відповідно до національного законодавства.
- наявність інформаційного роздаткового матеріалу про навчання в інституті за реалізованими програмами підготовки;
- дотримання норм національного та міжнародного (при підготовці плавскладу) законодавства в частині прийому та зарахування абітурієнтів;
- забезпечення безпеки абітурієнтів в приміщеннях інституту;

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата

Державний університет інфраструктури та технологій		
Київський інститут водного транспорту імені гетьмана Петра Конашевича-Сагайдачного		
НЯ-18-01	Настанова з якості	Сторінка 40 из 64

- забезпечення зберігання та захисту персональних даних абітурієнтів.
- забезпечення своєчасності інформування про зміни, що виникають в період вступної кампанії.

Студенти, аспіранти, докторанти:

За програмами ВО і СПО:

- забезпечення ліцензійних вимог з боку інституту;
- забезпечення вимог державної акредитації;
- виконання вимог державних освітніх стандартів при реалізації основних освітніх програм;
- дотримання норм міжнародного і національного законодавства в частині реалізації та забезпечення освітнього процесу;
- забезпечення безпеки студентів в приміщеннях інституту та його гуртожитків;
- забезпечення відсутності корупційної складової при реалізації освітнього процесу з боку працівників інституту;
- забезпечення зберігання та захисту персональних даних студентів і збереження оригіналів документів про попередню освіту;
- забезпечення своєчасності інформування про всі зміни, що виникають в період навчання, що стосуються освітнього процесу.
- виконання точно і в строк всіх зобов'язання, зазначених в договорі на навчання (за наявності такого).

Студенти:

За програмами ДПО:

- забезпечення ліцензійних вимог з боку інституту;
- забезпечення з боку інституту вимог державної акредитації;
- виконання вимог зразкових освітніх програм при реалізації додаткових освітніх програм;
- дотримання норм міжнародного і національного законодавства в частині реалізації та забезпечення програм ДПО;
- надання освітніх послуг інституту ведеться на заявленому рівні, їх зміст постійно актуалізується відповідно до вимог, що змінюються.
- забезпечення кваліфікації персоналу, що реалізує підготовку, що відповідає вимогам.
- забезпечення використання в навчальному процесі схваленого тренажерного та ін. обладнання.
- виконання конкретних вимог роботодавця, що не суперечать міжнародним та національним законодавством;
- забезпечення безпеки студентів в приміщеннях інституту;
- забезпечення зберігання та захисту персональних даних студентів;
- забезпечення своєчасності інформування про всі зміни, що виникають в період навчання, що стосуються освітнього процесу;
- виконання університетом точно і в строк всіх зобов'язання, зазначених в договорі на навчання.

Роботодавці:

- наявність в інституті документів, що підтверджують його право на ведення освітньої діяльності, в тому числі по спеціалізованим видам програм ДПО, в т.ч. ліцензії, свідоцтва про державну акредитацію, сертифіката відповідності системи якості інституту вимогам стандарту ISO 9001;
- наявність оглянуті системи стандартів якості в частині підготовки членів екіпажів суден відповідно до вимог Конвенції ПДНВ;
- надання освітніх послуг інституту на заявленому рівні, їх зміст постійно актуалізується відповідно до вимог, що змінюються;

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата

Державний університет інфраструктури та технологій		
Київський інститут водного транспорту імені гетьмана Петра Конашевича-Сагайдачного		
НЯ-18-01	Настанова з якості	Сторінка 41 из 64

- виконання інститутом точно і в строк всіх зобов'язання, зазначених в договорі на навчання працівників, які направляються на навчання;
- забезпечення компетентності персоналу, що реалізує підготовку, що відповідає вимогам;
- забезпечення використання в навчальному процесі схваленого тренажерного та ін. обладнання;
- відповідність компетентності випускників інституту компетентностям, зазначеним у вимогах діючого законодавства та Конвенції ПДНВ (для членів екіпажів суден);
- забезпечення зберігання та захисту персональних даних працівників, спрямованих на навчання підприємством (організацією);
- забезпечення своєчасної видачі випускникам підсумкових документів про освіту.

8.2.3. Аналіз вимог до послуг

До початку надання освітніх послуг необхідно знати вимоги споживачів або інших зацікавлених сторін до процесів. Це розуміння і його вплив повинні бути взаємно прийнятними для КІВТ ДУІТ і наших споживачів.

Перед затвердженням договору або виконанням державного замовлення інститут проводить їх аналіз, що дозволяє гарантувати, що:

- вимоги замовлення до кваліфікації морських фахівців адекватно визначені і оформлені документально;
- вимоги замовлення відповідають положенням обов'язкових національних норм і / або Конвенції ПДНВ;
- умови договору не суперечать вимогам діючому законодавству;
- вимоги до термінів, обсягу договору і додаткових послуг визначені і документально оформлені;
- вимоги до дій по невідповідною послугою були визначені і документально оформлені;
- інститут має необхідні ресурси і можливості для задоволення вимог договору або замовлення;
- споживач має повну, ясною і вичерпною інформацією про послугу, в тому числі:
 - про умови і порядок прийому абітурієнтів,
 - про можливості визнання раніше пройдених навчальних курсів,
 - про програму навчання,
 - про кваліфікацію, одержуваної після закінчення навчання,
 - про порядок оплати за навчання.

Всі доповнення до договору оформляються документально і ідентифікуються. Додатки / зміни до договору підлягають зберіганню разом з договором, власником якого є підрозділ відповідальне за його початкове висновок.

Звітні документи за результатами аналізу договорів і замовлень і внесення в них змін ведуться і зберігаються як невід'ємна частина даних про якість.

КІВТ ДУІТ зберігає документовану інформацію в тій мірі, наскільки це може бути застосовано:

- про результати аналізу вимог, що ставляться до освітньої та наукової діяльності;
- про будь-яких нових вимогах до послуг.

8.2.4. Зміни вимог до послуг

КІВТ ДУІТ постійно відстежує зміни

- законодавства і вимог в області:
- Вищого, середнього професійного і додаткової професійної освіти;

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата

Державний університет інфраструктури та технологій		
Київський інститут водного транспорту імені гетьмана Петра Конашевича-Сагайдачного		
НЯ-18-01	Настанова з якості	Сторінка 42 из 64

- Національних та міжнародних вимог і правил підготовки членів екіпажів суден і суміжних з ними областей;
- Трудового, цивільного права;
- охорони праці;
- управління майном, закупівель;
- фінансово-економічної діяльності;
- інших видів.
- інформаційних технологій і програмного забезпечення;
- матеріально-технічного забезпечення інфраструктури;
- можливостей соціально-побутового забезпечення студентів;
- результатів задоволеності і скарг споживачів.

В інституті при здійсненні діяльності ведеться управління запланованими змінами і проводиться аналіз наслідків непередбачених змін. При необхідності вживаються заходи щодо пом'якшення будь-яких негативних впливів.

Необхідність зміни процесів СУЯ, їх послідовності і взаємодії може також виникнути в наступних випадках:

- при зміні цілей в сфері якості;
- при розширенні видів діяльності інституту;
- при змінах в ресурсах;
- при появі процесів, підрозділів і посадових осіб, які раніше не охоплені системою управління якістю;
- при оптимізації процесів, що з'явилися результатами корекцій, коригувальних дій;
- при реалізації дій, спрямованих на зниження впливу ризиків.

КІВТ ДУІТ на підставі результатів аналізу змін у вимогах до реалізації та забезпечення освітнього процесу:

- вносить відповідні зміни в документи СУЯ інституту;
- доводить ці зміни до зацікавлених сторін за допомогою встановлених засобів комунікацій;
- здійснює контроль ознайомлення зацікавлених сторін з внесеними змінами та їх реалізацію.

З метою збереження цілісності та адекватності системи вимогам ISO 9001:2015 при введенні нових вимог в СУЯ визначається необхідність внесення змін в документацію, що фіксується в протоколах засідання Вченої ради, нарад у директора і ін.

8.3 Проектування і розробка послуг

8.3.1. Загальні положення.

Проектування і розробка включає в себе діяльність по розробці нових освітніх програм.

Проектування і розробка основних освітніх програм за програмами вищої та середньої професійної освіти здійснюється інститутом відповідно до вимог державних освітніх стандартів, затверджених Міносвіти України, за відповідними спеціальностями (в т.ч. відповідно до вимог Конвенції ПДНВ) та напрямками бакалаврату та магістратури.

Аналогічно здійснюється процес розробки основної освітньої програми середньої професійної освіти.

8.3.2. Планування проектування та розроблення

При визначенні етапів і засобів управління проектуванням і розробкою в інституті розглядаються:

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата

Державний університет інфраструктури та технологій		
Київський інститут водного транспорту імені гетьмана Петра Конашевича-Сагайдачного		
НЯ-18-01	Настанова з якості	Сторінка 43 из 64

- характер, тривалість і складність робіт з проектування та розробки, необхідні стадії процесу;
- необхідні дії щодо перевірки та затвердження проекту та розробки;
- обов'язки, відповідальність і повноваження щодо проектування та розробки;
- внутрішні і зовнішні ресурси, необхідні для проектування та розробки послуг (наприклад, аудиторний фонд, фонд придатних технічних засобів навчання, кадровий склад, забезпечення науково-методичною літературою та ін.);
- необхідність в управлінні взаємодіями між особами, які беруть участь в процесі проектування і розробки (з метою забезпечення ефективного зв'язку між ними і чіткого розподілу відповідальності);
- документовану інформацію, необхідну для демонстрації виконання вимог до проектування та розробки.

Проектування нової освітньої програми включає в себе наступні стадії:

1. прийняття рішення про необхідність розробки нової освітньої програми (наприклад, на підставі аналізу ринку праці);
2. визначення переліку заходів з розробки нової освітньої програми, термінів їх реалізації та відповідальних;
3. проведення робіт відповідно до запланованих заходів, моніторинг та аналіз ходу їх виконання;
4. верифікація окремих стадій розробки;
5. валідація розробленої освітньої програми (результати першого випуску). Діяльність по контролю проекту відповідає цілям і тривалості навчання.

Результати планування уточнюються по мірі виконання проектування та розробки на засіданнях кафедр, Вчених радах факультетів, на оперативній нараді у директора.

8.3.3. Вхідні дані для проектування і розробки

В якості вимог, що мають важливе значення для конкретного виду проектуваних і розроблюваних освітніх програм, в інституті розглядається дві групи вхідних проектних даних.

В якості зовнішніх вхідних проектних даних визначаються:

1. потреби і очікування споживачів (роботодавців, які навчаються);
2. застосовні до даної послуги законодавчі та регламентуючі вимоги (державні освітні стандарти, вимоги засновника, міжнародні вимоги);
3. інформація про практику надання подібних послуг іншими вищими навчальними закладами;

Серед внутрішніх вхідних проектних даних повинні бути визначені:

1. потреби і очікування співробітників інституту;
2. повноваження нової освітньої програми в плані зміцнення іміджу та репутації інституту;
3. необхідний рівень кваліфікації персоналу;
5. необхідний аудиторний фонд;
6. можливість забезпечення науково-методичними матеріалами;
7. можливі наслідки невдачі, пов'язані з характером послуг.

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата

Державний університет інфраструктури та технологій		
Київський інститут водного транспорту імені гетьмана Петра Конашевича-Сагайдачного		
НЯ-18-01	Настанова з якості	Сторінка 44 из 64

8.3.4. Засоби управління проектуванням і розробкою

В інституті (навчально-методичне управління, відділи забезпечення навчального процесу, деканати, навчальна частина коледжу, філій) здійснюється моніторинг і аналіз процесу проектування та розробки освітньої програми для забезпечення впевненості в тому, що:

- розробка здійснюється відповідно до запланованих заходів;
- цілі проектування та розробки досягаються, заплановані ресурси виділяються і використовуються доцільно і ефективно;
- проведені дії по верифікації з метою забезпечення відповідності вихідних даних проектування та розробки вхідним вимогам проектування та розроблення;
- проведені дії по валідації з метою забезпечення відповідності послуг, що надається споживачам, вимоги щодо встановленого застосування або наміченому використанню;
- вжиті необхідні дії щодо виявлених проблем в ході аналізу або верифікації та валідації;
- документована інформація про ці дії зареєстрована і збережена.

Результати аналізу доповідаються і обговорюються на засіданнях кафедри, Вченій раді, що фіксується у відповідних протоколах.

8.3.5. Вихідні дані проектування та розроблення

Вихідні дані проектування та розробки включають в себе:

1. інформацію про нову освітню програму для споживачів;
2. дані про необхідної компетентності персоналу, який бере участь в процесі реалізації нової освітньої програми;
3. розподіл відповідальності і повноважень у вигляді положень про підрозділи та посадових інструкцій співробітників;
4. необхідне навчально-методичне забезпечення дисципліни;
5. ліцензійне програмне забезпечення;
6. матеріально-технічне забезпечення відповідно до вимог діючого законодавства / зразкових освітніх програм ДПО.

8.3.6. Зміни проектування і розробки

Детальний опис процесів проектування при реалізації програм у сфері вищої освіти, середньої професійної освіти, додаткової професійної освіти представлено в Положенні про організацію освітнього процесу ДУІТ.

8.4. Управління процесами і послугами, що поставляються зовнішніми постачальниками (закупівлі)

8.4.1 Загальні положення

КІВТ ДУІТ має хороші контакти і підтримує взаємовигідні відносини з постачальниками і організаціями, пов'язаними з діяльністю інституту. З метою поліпшення і вдосконалення роботи з постачальниками керівництво інституту:

- підбір та оцінку постачальників на основі розроблених критеріїв;
- погоджує з постачальниками та іншими організаціями вимоги та шляхи їх виконання;
- співпрацює з постачальниками з усіх питань, пов'язаних з наданням послуг;
- стимулює постачальників до постійного поліпшення своєї діяльності і до прийняття участі в інших спільних ініціативах щодо поліпшення.

В Університеті розроблені нормативні документи, що забезпечують відповідність процесів та послуг, що поставляються зовнішніми постачальниками, вимагається обраним закордонним інституту.

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата

Державний університет інфраструктури та технологій		
Київський інститут водного транспорту імені гетьмана Петра Конашевича-Сагайдачного		
НЯ-18-01	Настанова з якості	Сторінка 45 из 64

В Інституті відповідність закупленої для потреб освітнього процесу продукції забезпечується шляхом здійснення процесу закупівель відповідно до вимог діючого законодавства України.

Для реалізації вимог законодавства в інституті процес закупівель здійснюється відповідно з такими документами:

- Положення про тендерний комітет ДУІТ;
- Положення про допорогові закупівлі в ДУІТ;
- Положення про відділ постачання ДУІТ.

У перерахованих вище документах визначені критерії оцінки, вибору, моніторингу результатів діяльності, а також повторної оцінки зовнішніх постачальників, виходячи з їхньої здатності надавати послуги відповідно до вимог інституту. Всі вимоги інституту послуг викладені в договорах.

В університеті в якості документованої інформації зберігаються договори з постачальниками, підписані акти виконаних робіт і інша договірна документація, яка реєструється відповідно до документованої процедури «**Управління документами**».

В рамках СУЯ інституту існують аутсорсингові процеси, тобто передана діяльність:

- процес виробничої практики студентів;
- процес організації харчування;
- процес забезпечення безпеки.

Управління даними переданими процесами здійснюється відповідно до укладених договорів між Інститутом і відповідними організаціями.

В інституті встановлені вимоги до зовнішніх постачальникам, відносяться:

- до поставляється процесам та послуг;
- до схвалення:
 - 1) послуг;
 - 2) методів, процесів і обладнання;
 - 3) надання послуг;
- до компетентності персоналу, включаючи будь-які необхідні заходи підтвердження кваліфікації;
- взаємодії зовнішнього постачальника з інститутом;
- до застосовуваних інститутом управління та моніторингу результатів діяльності зовнішнього постачальника;
- до діяльності по верифікації або валідації, які інститут чи його замовник мають намір здійснювати на місці у зовнішнього постачальника.

Всі вимоги інституту до послуг викладені в договорах.

8.4.2 Вид та масштаб контролю процесом закупівель

1. КІВТ ДУІТ встановив і підтримує в робочому стані документально оформлені процедури, що забезпечують управління закуповуються послугами / продукцією, необхідними для реалізації його політики, цілей і завдань (включаю послуги постачальників).

2. КІВТ ДУІТ встановлює відповідальність і повноваження персоналу щодо затвердження проведення закупівель тієї чи іншої послуги та матеріалів.

3. КІВТ ДУІТ визначила доцільність і необхідність проведення перевірок якості продукції та послуг постачальників.

4. КІВТ ДУІТ здійснює оцінку і вибір постачальників.

5. КІВТ ДУІТ проводить перевірку закупленої продукції.

6. КІВТ ДУІТ веде документацію по закупкам.

7. КІВТ ДУІТ забезпечує фінансування закупленої продукції

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата

Державний університет інфраструктури та технологій		
Київський інститут водного транспорту імені гетьмана Петра Конашевича-Сагайдачного		
НЯ-18-01	Настанова з якості	Сторінка 46 из 64

8.4.2.1. Оцінка і вибір постачальників:

1. КІВТ ДУІТ проводить оцінку і вибирає постачальників на основі їх здатності виконати вимоги контракту і будь-які інші встановлені вимоги до забезпечення якості послуг, а також на основі наступних критеріїв:

- кваліфікація постачальника;
- наявність фінансових ресурсів, обладнання та інших матеріальних ресурсів, що належать постачальнику на праві власності або іншій законній підставі;
- досвід роботи постачальника, пов'язаного з предметом контракту;
- ділова репутація постачальника.

2. КІВТ ДУІТ вимагає від постачальників:

- щоб закупувані у постачальників продукція, вироби, матеріали і послуги відповідали встановленим вимогам;
- щоб дані про відповідність закупуваних продукції або послуг були доступні для КІВТ ДУІТ і споживачів її послуг;
- щоб залучені викладачі, які беруть участь в процесі навчання, відповідали кваліфікаційним, ліцензійним та / або сертифікаційним вимогам відповідної системи підготовки встановленої освітньою програмою.

3. Незалежно від обраних КІВТ ДУІТ способів оцінки постачальників, основні положення і результати такої оцінки документуються. Документи на закупівлю аналізуються і затверджуються повноважним персоналом до їх напрямки постачальникам.

4. КІВТ ДУІТ веде перелік схвалених постачальників. Записи про схвалених постачальників і звітні документи за результатами перевірки і оцінки постачальників ведуться і зберігаються як невід'ємна частина даних про якість.

КІВТ ДУІТ здатний підтвердити, що закуплені продукція і / або послуги відповідають вимогам документів на закупівлю.

Для документального оформлення вимог КІВТ ДУІТ і відповідальності постачальника за надану їм послугу / продукцію між КІВТ ДУІТ і постачальником при необхідності укладається договір (контракт, угода), які містять дані, точно описують замовлену продукцію або послугу, включаючи, коли доречно:

- номер, тип, клас, сорт або інша ознака ідентифікації замовлення;
- найменування або іншої безумовна ознака ідентифікації, застосовні технічні умови, креслення, специфікації, інструкції з перевірки і інші технічні дані замовленої продукції;
- кваліфікаційні, ліцензійні та сертифікаційні вимоги до осіб, що надають послуги;
- найменування, номер і видання застосовного стандарту на систему якості.

8.4.2.2. Перевірка закупленої продукції:

1. В деяких випадках (придбання складної / дорогої апаратури / обладнання, надання освітніх послуг з використанням постачальника) Інститут залишає за собою право перевірити послугу / продукцію за місцем знаходження постачальника, дане право обмовляється в контракті (договорі, угоді) з постачальником.

2. Більш детально вимоги до послуг, які закупаються у постачальників, визначені в Положення про допорогові закупівлі в ДУІТ.

8.4.2.3. Документація по закупкам:

У процесі оцінки та вибору постачальників ведуться записи про якість, вимоги до яких також викладені у вищезгаданій Процедурі.

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата

Державний університет інфраструктури та технологій		
Київський інститут водного транспорту імені гетьмана Петра Конашевича-Сагайдачного		
НЯ-18-01	Настанова з якості	Сторінка 47 из 64

8.4.2.4. Фінансові ресурси

Керівництво КІВТ ДУІТ здійснює менеджмент фінансових ресурсів, включаючи щорічне і перспективне планування, забезпечення і контроль за фінансовими ресурсами, необхідними для впровадження та підтримки результативної та ефективної СУЯ і досягнення цілей у сфері якості. Менеджмент також передбачає розробку прогресивних фінансових методів для поліпшення фінансової діяльності інституту, з метою:

- скорочення невідповідностей у процесах або неефективного витрачання коштів і робочого часу;
- зниження витрат на виправлення невідповідностей і задоволення претензій.

Керівництво КІВТ ДУІТ здійснює аналіз фінансової діяльності інституту, який включається в щорічний аналіз системи якості з боку керівництва.

Менеджмент фінансових ресурсів інституту здійснюється Планово-фінансовим відділом відповідно до Положення про планово-фінансовий відділ ДУІТ.

8.5. Надання послуг.

8.5.1 Управління наданням послуг

В інституті освітня діяльність здійснюється в керованих умовах. Ці умови, залежно включають в себе:

- наявність документованої інформації, яка встановлює компетенції випускника, який засвоїв освітню програму - затверджені державні освітні стандарти, Конвенція ПДНВ (для спеціальностей плавкладу);

- здійснення на відповідних стадіях освітнього процесу моніторингу та вимірювань, щоб встановити, що управління процесами або їх результатами здійснюється відповідно до встановлених вимог, а також що послуги відповідають необхідним характеристикам. Така оцінка проводиться відповідно до «Положення про організацію освітнього процесу ДУІТ», а також відповідно до фондів оціночних засобів робочих програм дисциплін.

- використання відповідної інфраструктури та середовища для функціонування процесів (див. п. 7.1.3 цієї Настанови);

- забезпечення кадрового складу необхідної компетенції (здійснюється відповідно до п. 7.2 цієї Настанови).

Інститут проводить валідацію освітнього процесу з метою:

продемонструвати здатність цього процесу досягати запланованих результатів. Розроблені заходи включають в себе:

- а) визначення критеріїв аналізування результатів освітнього процесу (вимоги державних освітніх стандартів / зразкових програм);

- б) певний рівень кваліфікації педагогічних працівників (посадові інструкції);

- в) застосування конкретних методів і процедур (навчально-методичне забезпечення дисциплін);

- г) відповідні записи;

- д) повторне затвердження у вигляді регулярного зв'язку з роботодавцями;

- здійснення дій щодо попередження помилок, пов'язаних з людським фактором. Розробка навчально-методичного забезпечення дисциплін, фондів оціночних коштів дисциплін (курсів) і їх твердження сприяє зниженню впливу людського фактора на результат освітньої діяльності.

Основні процеси, що забезпечують управління освітньою діяльністю в Інституті наступні:

- Організація освітнього процесу в інституті.

- Освітній процес з навчальної дисципліни.

- Процес проміжної атестації студентів (атестація з дисципліни).

процес:

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата

Державний університет інфраструктури та технологій		
Київський інститут водного транспорту імені гетьмана Петра Конашевича-Сагайдачного		
НЯ-18-01	Настанова з якості	Сторінка 48 из 64

- Процес організації тренажерної підготовки для підготовки членів екіпажів суден
- Державна підсумкова атестація
- Організація оформлення та видачі документів про закінчення навчання
- Організація виховної роботи
- Наукова робота, наукові дослідження і розробки в галузі водного транспорту

8.5.2 Ідентифікація та простежуваність

Ідентифікація та простежуваність освітніх послуг КІВТ ДУІТ забезпечується за допомогою вказівки посилань в звітних документах на всі пов'язані з послугою дані протягом всього життєвого циклу послуги від моменту отримання заяви на вступ до завершення навчання і видачі документів про освіту, а також ведення і збереження записів про якість, включаючи :

- ідентифікацію заявок і договорів на навчання в інституті;
- ведення переписки з споживачами і зацікавленими організаціями та реєстрація вхідної та вихідної кореспонденції;
- ведення особових справ (ідентифікація особистості) студентів.

Оскільки простежуваності є обов'язковою вимогою, в інституті студенти ідентифікуються за прізвищем, ім'ям та по батькові, шифру і номером групи. Відповідні записи ведуться і зберігаються у відділах забезпечення освітнього процесу деканатах, відповідних структурних підрозділах коледжу і філій.

8.5.3 Власність споживачів або зовнішніх постачальників

В інституті проявляється турбота про власність споживачів або зовнішніх постачальників, коли вона знаходиться під управлінням інституту або в його користуванні.

Власність студентів включає в себе:

- оригінали документів про освіту учня, прийняті під час вступу, особисті документи, медичні дані, дослідження або довідки студентів. Зберігаються у відділі кадрів студентів Інституту.

- результати іспитів, тестів, письмові роботи учнів. Зберігаються у відділах забезпечення навчального процесу / деканатах / кафедрах відповідних структурних підрозділах інституту, коледжу і філій, а також вносяться до відповідних ресурси електронної інформаційно-освітнього середовища;

- одяг, яку здали в гардероб. Зберігається в гардеробі під відповідним номером.

До власності замовника (педагогічного працівника) включає інтелектуальну власність. Власність, яка надається викладачами студентам в освітній організації, визначається як власність, передана в ході здійснення освітньої діяльності. Серед інших документів можуть виступати закінчені роботи, курсові проекти, дипломні роботи та ін., Дослідні зразки і ін. Зберігання здійснюється за актом прийому-передачі в архіві інституту.

Власність зовнішніх постачальників включає такі предмети, як підручники, робочі журнали, навчальні посібники, спеціальне навчальне обладнання, комп'ютери, програмне забезпечення, або інші технічні засоби. При необхідності можуть бути встановлені стандарти і технічні умови на поставлені матеріали, що гарантують придатність для навчання. Вся передана власність зовнішніх постачальників оформляється актами прийому-передачі.

8.5.4 Збереження

Інститут вживає необхідних заходів щодо збереження відповідності підготовки студентів вимогам діючого законодавства, міжнародних конвенцій, можливим вимогам споживачів на всіх етапах життєвого циклу формування майбутніх фахівців.

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата

Державний університет інфраструктури та технологій		
Київський інститут водного транспорту імені гетьмана Петра Конашевича-Сагайдачного		
НЯ-18-01	Настанова з якості	Сторінка 49 из 64

В інституті збереження відповідності підтримується шляхом виконання вимог, що стосуються поточного контролю, проміжної і підсумкової атестації ступеня оволодіння необхідними компетенціями.

8.5.5 Діяльність після поставки

Після випуску збереження відповідності компетентності студентів вимогам діючого законодавства, міжнародних конвенцій здійснюється шляхом:

- підготовки кадрів вищого рівня навчання (підготовка за програмами магістратури для випускників програм бакалаврату, підготовка за програмами аспірантури після програм магістратури);
- здійснення післявузівської підготовки (докторантура);
- здійснення додаткової освіти (підвищення кваліфікації, професійна перепідготовка).

8.5.6 Управління змінами

При реалізації навчального процесу неминуче виникають ситуації, коли необхідно внести корегування. В інституті проводиться аналіз змін в наданні послуг на засіданнях кафедри і нарадах різного рівня.

Для забезпечення постійного відповідності вимогам в інституті зберігається документована інформація, яка описувала результати аналізу змін, відомості про посадових осіб, які санкціонували внесення зміни, і всі необхідні дії, які є результатом аналізу.

Такі зміни відображені у відповідних навчальних планах, робочих програмах дисциплін, фондах оціночних засобів та іншої документації по навчальному процесу.

8.6. Надання послуг

Випуск студентів, які успішно засвоїли освітню програму, здійснюється відповідно до Положення про організацію освітнього процесу ДУІТ.

Випуск студентів, які не в повному обсязі засвоїли освітню програму, неможливий до тих пір, поки не завершена реалізація всіх запланованих заходів з задовільними результатами.

В інституті відповідальність за достовірність результатів процесу навчання несуть педагогічні працівники, які проводять моніторинг успішності та атестацію з дисциплін.

В якості документованої інформації, що містить свідчення, що демонструють відповідність рівня компетентності випускника інституту встановленим вимогам, виступають протоколи державної екзаменаційної та державної атестаційної комісії.

Дипломи про вищу і середню професійну освіту випускників оформляються відповідно до діючих форм затверджених МОН України. На підпис керівника в обов'язковому порядку ставиться гербова печатка. Підпис керівника і друк в документі про освіту засвідчує факт його реєстрації і контролю.

В Інституті ведеться облік документів про освіту, виданих після закінчення навчання.

Відомості про документи, видані випускникам за основними і додатковими освітніми програмами. Крім того, відомості про документи, видані випускникам за основними і додатковими освітніми програмами підготовки членів екіпажів морських суден, передаються в Єдину державну електронну базу освіти (ЄДЕБО) та Інспекцію з питань підготовки та дипломування моряків.

Збереження відповідності компетентності студентів вимогам після випуску здійснюється у відповідність з п. 8.5.4 цієї Настанови.

8.7. Управління невідповідними результатами процесів

В КІВТ ДУІТ проводиться робота по виявленню невідповідностей надання послуг, що виникають в процесах СУЯ, з метою їх подальшого аналізу і усунення.

Основні види продукції інституту наведені в таблиці 3:

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата

В КІВТ ДУІТ управління невідповідностями включає наступні етапи:

- виявлення та ідентифікація (при необхідності реєстрація) невідповідностей;
- класифікація і визначення значущості невідповідностей;
- усунення невідповідностей;
- здійснення коригувальних дій.

Таблиця 3

Основні види продукції інституту

Продукція	Навчальний процес	Науково-дослідний і інноваційний процес
Нематеріальна	Освітня послуга, що підвищує цінність студентів (знання, вміння, навички і компетенції студентів).	Нові знання, компетентність
Матеріальна	Навчально-методична продукція, в т.ч. електронна (освітні програми, навчально-методичні комплекти, підручники, методичні посібники, курси лекцій і т.п.), за допомогою якої підвищується цінність учнів	Нові продукти (дослідні зразки) і проекти, результатом яких є нова матеріальна цінність, нові технології і матеріали і т.п.

Існуючі і потенційні невідповідності виявляються в інституті в ході проведення:

- внутрішніх аудитів;
- моніторингу процесів і аналізу даних;
- зовнішніх аудиторських перевірок;
- аналізу з боку керівництва ефективності СУЯ;
- поточної діяльності підрозділів;
- моніторингу та вимірювання якості підготовки абітурієнтів і студентів;
- роботи з споживачами (результати оцінки задоволеності студентів, персоналу, абітурієнтів, роботодавців і батьків);
- результати маркетингових досліджень ринку освітніх послуг і ринку праці, скарги від споживачів);
- самоперевірка інституту;
- моніторингу оперативної діяльності та інших.

Виявляють невідповідності:

- в СУЯ - внутрішні і зовнішні аудитори в ході аудитів, керівники і фахівці структурних підрозділів в ході своєї діяльності;
- в процесах освітньої діяльності - персонал структурних підрозділів, фахівці;
- в результатах освітньої діяльності (компетенціях студентів) - професорсько-викладацький склад, завідувачі кафедрами, декани факультетів;
- в процесах - співробітники структурних підрозділів;
- в діяльності персоналу: керівники структурних підрозділів;
- в документації: керівники структурних підрозділів, керівництво інституту.

Рішення про реєстрацію невідповідностей приймають керівники підрозділів і відповідальні за процес, де виявлено невідповідність, виходячи з практичної доцільності, наприклад, для їх вивчення та збору даних для аналізу і діяльності щодо поліпшення.

Інститут передбачає наступні дії з невідповідною послугою:

- усунення виявленої невідповідності;

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата
-------	------	---------------	--------	------

Державний університет інфраструктури та технологій		
Київський інститут водного транспорту імені гетьмана Петра Конашевича-Сагайдачного		
НЯ-18-01	Настанова з якості	Сторінка 51 из 64

- санкціонування її використання, випуск або прийняття поступки, дозвіл на відхилення від вимог відповідного повноважного органу або особи і, де це може бути застосовано, споживача;
- здійснення дій з метою недопущення її попередньо передбаченого використання чи застосування.

Невідповідності, виявлені в процесах, підлягають усуненню.

Управління невідповідностями, що виникають в процесі освітньої діяльності

Невідповідності можуть виникати внаслідок помилок, допущених при формуванні навчальних планів і їх реалізації, формуванні та дотриманні розкладу, через недостатню кваліфікацію викладачів, а також з вини студентів.

У таблиці 4 наведені основні види невідповідностей, що виникають в діяльності вузу.

Таблиця 4

Основні види невідповідностей в інституті

Процес інституту	Невідповідність
Освітня діяльність (основні освітні програми, програми додаткової освіти, підготовка кадрів вищої кваліфікації)	1. Невідповідності в навчальних планах і робочих програмах. 2. Невідповідності викладачів. 3. Невстигаючі студенти.
Розробка освітніх програм (основні освітні програми, програми додаткової освіти, підготовка кадрів вищої кваліфікації)	1. Невідповідності в навчальних планах і робочих програмах.
Управління персоналом	1. Невідповідності кваліфікації професорсько-викладацького складу. 2. Невідповідності кваліфікації наукових співробітників. 3. Невідповідності кваліфікації навчально-допоміжного й адміністративного персоналу.
Наукова та інноваційна діяльність	1. Помилки при формуванні програм проведення науково-дослідницької діяльності. 2. Помилки при виділенні необхідних ресурсів. 3. Помилки з вини виконавців, що беруть участь в науково-дослідному процесі.

Управління невідповідностями в навчальному процесі

Контроль якості підготовки студентів на всіх етапах освітнього процесу проводиться з метою запобігання невідповідності знань, умінь і навичок студентів вимогам діючого законодавства, Конвенції ПДНВ, вимогам споживачів.

Методики проведення атестації знань, умінь і навичок студентів, проміжної і підсумкової атестації, найменування контрольованих показників, регламентовані нормативи, періодичність заходів, переліки осіб, які здійснюють контроль (атестацію), визначені у відповідних фондах оціночних засобів.

На будь-якому етапі контролю навчаються і освітнього процесу можуть бути виявлені невідповідності.

До невідповідностей відносяться:

- невиконання студентами навчального плану;

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата
-------	------	---------------	--------	------

Державний університет інфраструктури та технологій		
Київський інститут водного транспорту імені гетьмана Петра Конашевича-Сагайдачного		
НЯ-18-01	Настанова з якості	Сторінка 52 из 64

- порушення термінів здачі індивідуальних робіт, курсових робіт (проектів), лабораторних робіт і т.п. ;

- незадовільний освоєння навчальних дисциплін, практичної підготовки після закінчення практики, тренажерної підготовки, перевіряються при проміжної або підсумкової атестації;

- незадовільна захист випускної кваліфікаційної роботи.

Всі випадки невідповідності результатів освітньої діяльності повинні ідентифікуватися і реєструватися негайно після виявлення.

Студенти можуть бути визнані не встигаючими за результатами проміжної і підсумкової атестації, практики, тренажерної підготовки.

Студенти можуть бути визнані такими, що не виконали навчальний план:

- за результатами проміжної і підсумкової атестації;

- за результатами складання індивідуальних робіт, курсових робіт і проектів, лабораторних робіт і т.п.

Управління невідповідностями в ході освітнього процесу включає наступні послідовні процедури:

- виявлення невідповідностей (студенти, які не виконують навчальний план);

- ідентифікацію невідповідностей;

- аналіз невідповідностей і прийняття рішення про їх усунення.

Крім того, деканати / відділи забезпечення навчального процесу проводять на свій розсуд бесіди з невстигаючими студентами.

Для ліквідації невідповідності студентам, котрі не виконали навчальний план, може бути надана можливість:

- отримати консультації у відповідних викладачів;

- отримати направлення на повторне складання іспиту чи заліку;

- захисту курсових робіт (проектів), індивідуальних або лабораторних робіт в інші терміни.

Ліквідація невідповідностей за підсумками сесії здійснюється у вигляді повторно прийнятих іспитів і заліків. Дозвіл на ці заходи дає декан факультету / директор інституту.

Порядок організації та здійснення даних заходів встановлено в «Положення про організацію освітнього процесу ДУІТ».

Ліквідація невідповідностей підтверджується за підсумками державної підсумкової атестації випускників (державний іспит і захист випускної кваліфікаційної роботи).

Деканати факультетів / керівники відділів забезпечення навчального процесу інституту ведуть збір, облік і аналіз всіх невідповідностей з метою виявлення проблем у сфері якості освітньої діяльності.

Звітами за результатами контрольних заходів є:

- довідки за підсумками проміжної атестації студентів і слухачів;

- звіти за результатами роботи ДЕК.

Відомості про невідповідності обговорюються на різних рівнях управління (на Вченій раді, в інституті, факультетах, ректораті, оперативних нарадах директора, на засіданнях кафедр) і використовуються для планування корегувальних дій.

За ідентифікацію невідповідностей в навчальних планах відповідає (вказати посаду).

Декани факультетів, начальники відділів забезпечення навчального процесу інституту, завідувачі кафедрами відповідають за ідентифікацію і реєстрацію невідповідних навчально-методичних комплектів, робочих програм навчальних дисциплін.

Навчальні плани, навчально-методичні комплекти і робочі програми навчальних дисциплін можуть бути визнані такими, що не:

- за результатами поточних перевірок, внутрішніх і зовнішніх аудитів;

- за результатами аналізу реклаमाцій;

- за результатами контролю рівня знань студентів.

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата

Державний університет інфраструктури та технологій		
Київський інститут водного транспорту імені гетьмана Петра Конашевича-Сагайдачного		
НЯ-18-01	Настанова з якості	Сторінка 53 из 64

Управління невідповідностями роботи зі споживачами (результати оцінки задоволеності студентів, персоналу, абітурієнтів, роботодавців і батьків).

Управління невідповідностями роботи з споживачами здійснюється відповідно до внутрішніх нормативних документів Інституту:

Процедурою «Внутрішній аудит».

9. ОЦІНКА РЕЗУЛЬТАТІВ ДІЯЛЬНОСТІ

9.1. Моніторинг, вимірювання, аналіз і оцінка

9.1.1. Загальні положення

КІВТ ДУІТ планує і застосовує процеси моніторингу, вимірювання, аналізу та поліпшення, необхідні для:

- демонстрація відповідності продукції / послуги;
- забезпечення відповідності СУЯ;
- постійного підвищення результативності та ефективності СУЯ.

Дані вимірювань перетворюються в інформацію і знання, які використовуються для прийняття управлінських рішень на рівнях факультетів інституту, коледжу, філій. Вимірювання, аналіз і поліпшення послуги і процесів, також використовується для розстановки відповідних пріоритетів КІВТ ДУІТ.

Моніторинг, вимір, аналіз і поліпшення застосовується при:

- відстеження задоволеності споживачів (випускників);
- вимірі результатів освітнього процесу.
- внутрішніх аудитів;
- вимірі фінансових показників;
- вимірі інших процесів.

9.1.2. Задоволеність споживачів

.1 Вимірювання і моніторинг задоволеності випускників та викладачів базуються на аналізі інформації, отриманої в результаті щорічного анкетування випускників по ряду показників, відображених в анкетах.

.2 Інститут використовує джерела інформації про задоволеність споживачів і співпрацює з ними з метою прогнозування майбутніх потреб і очікувань. Як джерела інформації про задоволеність споживачів використовуються:

- скарги і претензії студентів;
- безпосереднє спілкування з споживачами (листування, зустрічі і т.д.);
- збір і аналіз даних про постачальників (навчальні заклади, навчально-тренажерні центри, судноплавні компанії та інші підприємства і установи);
- повідомлення в різних засобах інформації, соціальних мережах;
- вивчення вимог міжнародного та національного законодавства.

.3 На підставі аналізу задоволеності споживачів КІВТ ДУІТ визначає області та заходи щодо поліпшення СУЯ.

9.1.3. Аналіз і оцінка

Аналіз інформації проводиться за програмами підготовки, інституту в цілому, філіям. Результати анкетування оформляються у вигляді звіту по інституту в цілому, філіям.

Аналіз - це діяльність, що використовується для визначення придатності, адекватності, результативності даного об'єкту для досягнення встановлених цілей.

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата

Державний університет інфраструктури та технологій		
Київський інститут водного транспорту імені гетьмана Петра Конашевича-Сагайдачного		
НЯ-18-01	Настанова з якості	Сторінка 54 из 64

Дані, отримані в результаті вимірів згідно з вимогами цього Керівництва за якістю (п. 8.1 - п. 8.2), аналізуються КІВТ ДУІТ для оцінки діяльності інституту та визначення областей для поліпшення СУЯ і в кінцевому підсумку збільшення можливості підвищення задоволеності споживачів та інших зацікавлених сторін.

Інститут застосовує статистичні методи:

- при оцінці результатів закінчення навчального курсу / програми;
- при аналізі відгуків навчаються в процесі навчання;
- при аналізі невідповідностей і розробці коригувальних дій;
- при зборі та аналізі інформації про результативність та ефективність навчального процесу.

Аналіз даних дозволяє керівництву КІВТ ДУІТ встановити першопричину існуючих потенційних проблем і, отже, сприяє прийняттю рішень по коригувальним діям і корекціям, що використовуються для поліпшення СУЯ.

Моніторинг та вимірювання процесів

1. КІВТ ДУІТ проводить вимірювання процесів з надання послуг для оцінки ефективності процесів. Суть такої діяльності полягає в систематичному визначенні характеристик процесів, в порівнянні цих характеристик з плановими характеристиками і підготовці відповідних даних для аналізу і поліпшення.

2. Основним об'єктом контролю інституту є навчальний процес, який піддається постійному моніторингу та вимірювання для визначення того що:

- освітня програма продовжує відповідати вимогам діючого законодавства, Конвенції та Кодексу ПДНВ та очікуванням споживачів;
- навчальний план продовжує відповідати цілям і завданням освітньої програми;
- система підготовки продовжує досягати рівня вимог освітньої програми;
- вимоги навчального плану і системи підготовки виконуються;
- вимірювання застосовуються при щоденному здійсненні діяльності, при оцінці процесів, які можуть бути об'єктами для поетапних або постійних поліпшень.

3. Діяльність Інституту з моніторингу та вимірювання процесів ґрунтується на наступних методах:

- перевірка;
- реєстрація та обробка даних;
- обмін інформацією: звіти, опитування;
- обговорення;
- аналіз.

Моніторинг та вимірювання продукції / послуг

КІВТ ДУІТ планує і здійснює моніторинг та вимірювання результатів навчального процесу (навченості студентів, випускників), а також основних показників діяльності інституту відповідно до вимог, встановлених Міністерства України, з метою забезпечення відповідності підготовленості випускників вимогам діючого законодавства, Конвенції ПДНВ. Моніторинг та вимірювання здійснюється інститутом безпосередньо в процесі навчання.

Відповідно до вимог Міністерства освіти та науки України інститут проходить

- Процедуру державної акредитації, здійснювану відповідно до вимог діючого законодавства. В рамках державної акредитації інститут проходить процедуру самоперевірки діяльності на рівні кафедр, факультетів (основних освітніх програм), інституту в цілому в рамках державної акредитації у встановлені законодавством терміни. Результати самоперевірки оформляються у вигляді звітів по самоперевірці кафедр, спеціальностей / напрямків підготовки,

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата

Державний університет інфраструктури та технологій		
Київський інститут водного транспорту імені гетьмана Петра Конашевича-Сагайдачного		
НЯ-18-01	Настанова з якості	Сторінка 55 из 64

інституту в цілому і надаються в у відповідні державні органи і розміщуються на офіційному сайті інституту.

Показники процесів «Організація освітньої діяльності», Організація фінансово-економічної діяльності встановлені ліцензійними вимогами, показниками державної акредитації, показниками моніторингу ефективності діяльності вузів.

Відповідно до вимог засновника інститут проходить:

- Процедуру сертифікації діяльності інституту на відповідність вимогам ISO 9001 (щорічні наглядові й один раз в три роки сертифікаційний аудити);
- Процедуру визнання з боку морської адміністрації України на відповідність вимогам, що пред'являються до організацій, що здійснюють підготовку членів екіпажів морських суден відповідно до Конвенції ПДНВ;
- Інші перевірки.

Вхідний контроль та випробування

КІВТ ДУІТ забезпечує відповідність прийнятих в інститут абітурієнтів встановленим національним і / або міжнародним нормам до кожної спеціальності підготовки. До абітурієнтів, які вступають на програми підготовки плавкладу, встановлені додаткові вимоги, зазначені в правилах прийому до інституту (наприклад: за віковим цензом, станом здоров'я, освіти, досвіду, стажу роботи).

Інститут встановлює особу абітурієнта і засвідчує автентичність поданих ним документів.

Вимоги до документів для абітурієнтів, перелік і критерії оцінювання вступних випробувань встановлені в «Правилах прийому до ДУІТ».

Забезпечується контроль продукції, що закуповується та інших ресурсів (наприклад: при закупівлі різних видів матеріально-технічного, інформаційного забезпечення та тренажерного обладнання для занять; при прийомі на роботу співробітників).

Поточний контроль і випробування

Інститут забезпечує оцінку поточних і проміжних результатів навчання студентів на кожному етапі в обсязі і відповідно до навчального плану і документально оформлених програм навчальних дисциплін.

Поточний контроль і проміжна атестація знань учнів здійснюється відповідно до діючих внутрішніх нормативних документів Інституту.

Види проміжної атестації з кожної дисципліни відображені в навчальному плані основний професійної освітньої програми, і відповідно вказуються в робочих програмах навчальних дисциплін.

Поточний контроль і проміжна атестація студентів проводиться з використанням розроблених кафедрами (іншими освітніми структурними підрозділами) фондів оціночних засобів.

Остаточний контроль і випробування

До того, як навчання буде завершено, інститут забезпечує перевірку якості отриманої освіти, що дозволяє гарантувати, що випускник програм ВО, СПО, ДПО здатний виконувати відповідні вимоги до його компетентності. Інститут проводить обов'язкову підсумкову державну атестацію випускників (для програм ВО і СПО) або підсумкову атестацію випускників (для програм ДПО).

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата

Державний університет інфраструктури та технологій		
Київський інститут водного транспорту імені гетьмана Петра Конашевича-Сагайдачного		
НЯ-18-01	Настанова з якості	Сторінка 56 из 64

Інститут гарантує, що документи про освіту видаються фахівцям тільки за умови, що всі встановлені види перевірок були проведені і що результати перевірок задовольняли встановленим вимогам.

Протоколи контролю та випробувань

Інститут встановив і підтримує в дії звітні документи, що забезпечують доказ виконання перевірок в процесі навчання і їх результати. Для фіксування результатів поточного контролю використовуються Журнали навчальних груп, проміжного - залікові та екзаменаційні відомості, для підсумкової державної атестації - протоколи засідань державних екзаменаційних і атестаційних комісій та відповідні відомості. Ці документи показують, що перевірка витримана відповідно до встановлених критеріїв. У разі, якщо перевірка виявила невідповідність процесу або його результату встановленим вимогам, застосовуються процедури з управління невідповідними послугами.

Звітні документи по перевірці ведуться і зберігаються як невід'ємна частина даних про СУЯ.

Методи і персонал, відповідальний за моніторинг і вимірювання послуг, описані у відповідних документально оформлених процедурах.

Доказ, що послуга була перевірена, засвідчується записами про якість, запропонованими відповідними документально оформленими процедурами.

Моніторинг та вимірювання фінансових показників.

- Керівництво КІВТ ДУІТ розглядає дані, отримані в ході процесів, як інформацію фінансового характеру для забезпечення порівнянних заходів стосовно до всіх процесів і сприяння підвищенню результативності та ефективності діяльності організації.

- Керівництво КІВТ ДУІТ проводить аналіз по всіх статтях доходів і витрат інституту, відповідно до кошторису доходів і витрат, який затверджується і контролюється.

Оперативний моніторинг

Оперативний моніторинг в повсякденній діяльності інституту проводиться щодня керівниками всіх рівнів управління і викладачами / працівниками відповідно до ієрархії структури управління інституту:

- На рівні керівництва Інституту – Директор інституту;
- На рівні керівників структурних підрозділів;
- На рівні викладачів;
- На рівні працівників.

Напрямки, завдання та відповідальність за оперативний моніторинг за рівнями управління визначено процедурою «**Оперативний моніторинг повсякденній діяльності**».

9.2. Внутрішній аудит

Внутрішні аудити проводяться самим інститутом відповідно до процедури «**Внутрішній аудит**» призначеними співробітниками, а також внутрішніми аудиторами, які пройшли відповідне навчання, що підтверджено документально.

1. У КІВТ ДУІТ діє гнучка система планових і документально підтверджених внутрішніх аудитів системи якості.

2. Цілями внутрішнього аудиту є:

- перевірка відповідності СУЯ вимогам міжнародного стандарту ISO 9001:2015;

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата

Державний університет інфраструктури та технологій		
Київський інститут водного транспорту імені гетьмана Петра Конашевича-Сагайдачного		
НЯ-18-01	Настанова з якості	Сторінка 57 из 64

- перевірка відповідності СУЯ із запланованими заходами, вимогам цієї Настанови з якості і вимогам документально оформлених процедур;

- оцінка ефективності впровадження і функціонування СУЯ;

3. Перевірка відповідності та актуалізації документації з організації навчального процесу підрозділів інституту, змін в області національного законодавства, внутрішнім нормативним документам.

4. Система внутрішніх аудитів СУЯ поширюється на всіх співробітників КІВТ ДУІТ, що діють в рамках СУЯ. Обсяг внутрішніх аудитів СУЯ охоплює всі процеси з послуг, що надаються КІВТ ДУІТ.

5. Результати внутрішніх аудитів складають частину вхідної інформації для аналізу системи якості керівництвом інституту.

6. Планування внутрішніх аудитів та узагальнюючий аналіз їх проведення здійснює - представник керівництва з якості.

7. Підготовку та проведення аудиту здійснює декан ФЕТС ВТ, наділений необхідними повноваженнями і несе відповідальність за повноту та об'єктивність результатів перевірки. Він здійснює також контроль виконання коригувальних дій щодо усунення виявлених невідповідностей.

8. Порядок планування та проведення, цілі і завдання, розподіл відповідальності та повноважень персоналу, вимоги до аудиторам, оформлення результатів внутрішніх аудитів визначені в процедурі "Внутрішній аудит".

9.3. Аналіз з боку керівництва

9.3.1. Загальні положення.

Аналіз СУЯ вищим керівництвом КІВТ ДУІТ і його філій проводиться з метою оцінки її придатності, відповідності вимогам ISO 9001: 2015 року, Конвенції ПДНВ, досягнення цілей Політики у сфері якості і підвищення результативності функціонування СУЯ.

Аналіз з боку керівництва проводиться не рідше 1 разу на рік.

9.3.2. Вхідні дані для аналізу з боку керівництва

Основою для аналізу є наступні дані:

- результати внутрішніх і зовнішніх аудитів;
- інформація від споживачів, що стосується оцінки послуг КІВТ ДУІТ;
- інформація від уповноважених за якістю в структурних підрозділах і працівників інституту, що стосується функціонування процесів і відповідності послуг, пропонованим вимогам;
- результати попереднього аналізу системи якості з боку керівництва;
- зміни національного і міжнародного законодавства;
- нові технології, дослідження та розробки, діяльність конкурентів;
- відомості про профорієнтаційну роботу;
- інформація про задоволеність окремих груп споживачів;
- фінансові результати діяльності, пов'язаної з якістю;
- рекомендації, спрямовані на поліпшення СУЯ.

9.3.3. Вихідні дані аналізування з боку керівництва

В результаті аналізу системи якості керівництво КІВТ ДУІТ приймає рішення, які стосуються:

- підвищення ефективності СУК і її процесів;
- поліпшення освітньої діяльності відповідно до вимог споживачів;
- підвищення задоволеності студентів і зацікавлених організацій - роботодавців;
- виділення або перерозподіл ресурсів.

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата

Державний університет інфраструктури та технологій		
Київський інститут водного транспорту імені гетьмана Петра Конашевича-Сагайдачного		
НЯ-18-01	Настанова з якості	Сторінка 58 из 64

Результати аналізу СУЯ з боку керівництва Інституту доводяться до відома всіх співробітників на засіданнях, демонструючи їм, як процес аналізу з боку керівництва веде до постановки нових цілей і виробленню рішень.

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата

Державний університет інфраструктури та технологій		
Київський інститут водного транспорту імені гетьмана Петра Конашевича-Сагайдачного		
НЯ-18-01	Настанова з якості	Сторінка 59 из 64

10. ПОЛІПШЕННЯ

10.1. Загальні положення.

В інституті визначені можливості для поліпшення і здійснюються необхідні дії для задоволення вимог замовника і підвищення їх задоволеності, які включають в себе:

- поліпшення освітньої діяльності з метою виконання вимог, а також обліку майбутніх потреб і очікувань;
- корекцію, запобігання або зниження впливу небажаних дій;
- поліпшення результатів діяльності та результативності СУЯ.
- прийняття інновацій;
- проведення оптимізації та реорганізації.

10.2. Невідповідності та коригувальні дії

КІВТ ДУІТ робить коригувальні дії з метою усунення причин невідповідностей, щоб попередити повторне їх виникнення. Коригувальні дії повинні визначати відповідно до наслідків виявлених невідповідностей.

Коригувальні дії управляються наступним чином:

- аналізування невідповідностей (зокрема скарг замовників);
- встановлення причин невідповідностей;
- оцінювання потреби в діях, щоб уникнути повторення невідповідностей;
- визначення та виконання необхідних дій;
- реєстрування результатів виконаних коригувальних дій;
- аналізування виконаних коригувальних дій.

Звітні документи про коригувальних діях ведуться і зберігаються як невід'ємна частина даних про СУЯ для аналізу керівництвом інститутом.

Більш детально інформація про невідповідності представлена в розділі 8.7. цієї Настанови.

10.3. Постійне поліпшення.

.1 Постійне поліпшення - це повторна діяльність по збільшенню здатності виконати вимоги.

.2 Стратегічною метою КІВТ ДУІТ є постійне поліпшення процесів для вдосконалення діяльності інституту.

.3 Працівники інституту працюють над постійним поліпшенням процесів і часто беруть участь в робочих нарадах. Залучені працівники інституту наділяються повноваженнями, технічною підтримкою і необхідними ресурсами для змін, пов'язаних з поліпшенням.

.4 Постійне поліпшення включає в себе наступні принципи:

- **причина поліпшення:** проблему процесу слід визначити, а область для поліпшення вибрати, вказавши на причину роботи над нею;

- **фактична ситуація:** треба оцінити результативність і ефективність існуючого процесу. Для цього необхідно зібрати і проаналізувати дані для виявлення проблем, які найчастіше виникають. Вибирається конкретна проблема і визначається завдання щодо поліпшення;

- **аналіз:** слід визначити і перевірити першопричину проблеми;

- **ідентифікація можливих рішень:** досліджуються альтернативні рішення.

Необхідно вибрати і впровадити краще рішення, тобто таке, яке усуне першопричини проблеми і запобіжить її повторному виникненню;

- **оцінка наслідків:** слід підтвердити, що проблема і її першопричини усунені або їх впливу зменшені, а також що рішення спрацювало і завдання щодо поліпшення виконана;

- **впровадження і стандартизація нового рішення:** необхідно замінити старий процес на покращений, таким чином запобігаючи повторному виникненню проблеми і її першопричин;

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата

Державний університет інфраструктури та технологій		
Київський інститут водного транспорту імені гетьмана Петра Конашевича-Сагайдачного		
НЯ-18-01	Настанова з якості	Сторінка 60 из 64

- **оцінка результативності та ефективності процесу після завершення дій щодо поліпшення:** результативність і ефективність процесу щодо поліпшення слід оцінити і розглянути застосування його рішення ще де-небудь в діяльності інституту.

.5 На засіданнях щодо СУЯ інституту під головуванням директора проводиться періодичний огляд і аналіз ефективності роботи СУЯ, який зачіпає процес поліпшення стосовно залишених проблем, а також розробці цілей і прийняття рішень щодо подальшого поліпшення СУЯ.

Зміна	Лист	Зміну внесено	Підпис	Дата

