



**Система управління якістю  
ДВНЗ «Національний університет кораблебудування імені адмірала Макарова»  
КЕРУВАННЯ НАДАННЯМ ОСВІТЯНСЬКИХ ПОСЛУГ**

Дата введення 2013-03-01

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

**Ректор**

**ДВНЗ «Національний університет  
кораблебудування імені адмірала  
Макарова»**

**С. С. Рижков**

**01.03.2013**



## **ПАСПОРТ ПРОЦЕСУ**

---

**Система управління якістю**

**ДВНЗ «Національний університет кораблебудування імені адмірала Макарова»**

**КЕРУВАННЯ НАДАННЯМ ОСВІТЯНСЬКИХ ПОСЛУГ**

---

**Процес «Керування наданням освітянських послуг»**

(розділ 7.5.1 МС ІСО 9001:2008)

Найменування характеристики процесу	Характеристика процесу
<p><b><u>1. Власник процесу ВП</u></b> (особа, відповідальна за перспективне планування, ресурсне забезпечення і результативність процесу)</p>	<p>Проректори (ПР), декани факультетів (ДФ) ДВНЗ «Перший Національний університет кораблебудування імені адмірала Макарова» (далі по тексту – університет, НУК) відповідно до сфери застосування системи менеджменту якості (СУЯ): <i>проекування і надання освітніх послуг.</i></p>
<p><b><u>2. Відповідальний виконавець</u></b> (особа, відповідальна за поточне планування і контроль впровадження процесу з метою досягнення запланованих результатів)</p>	<p>Відповідальні за надання освітніх послуг і виконання розроблених для них програм, розкладів, графіків, планів проведення занять та інших необхідних регламентуючих і контрольних документів, що забезпечують проведення навчального процесу в НУК: фахівці навчального відділу, завідувачі кафедр, методисти факультетів університету.</p> <p>Відповідальний за підбір професорсько-викладацького складу – Ректор; співвиконавці – декани факультетів, начальник відділу кадрів (НВК), інспектор по кадровій роботі (ІКР).</p> <p>Відповідальні за забезпечення нормативними документами СУЯ, технічними нормативними правовими актами й учбовою літературою – Представник керівництва з якості (ПКЯ) і завідувач бібліотекою (ЗБ).</p> <p>Відповідальні за фінансово-економічне обґрунтування, облік і розподіл фінансів – Головний бухгалтер (ГБ).</p> <p>Відповідальний за юридичне та правове забезпечення функціонування процесу – юрисконсульт (Ю).</p> <p>Відповідальний за керування інфраструктурою, підтримку її в робочому стані та забезпечення матеріально-технічними засобами, устаткуванням і транспортними засобами – Начальник адміністративно-господарської служби (АХС) як керівник підрозділу (КП) НУК.</p> <p>Відповідальні за керування виробничим середовищем (забезпечення охорони праці) – інженер по охороні праці (ІОП), ВП і КП.</p>
<p><b><u>3. Виконавець</u></b> (особа, яка відповідає за поточне впровадження процесу з метою досягнення запланованих результатів)</p>	<p>Співробітники навчального відділу, завідувачі кафедр, професорсько-викладацький склад, методисти, секретарі факультетів; а також уповноважені з якості і внутрішні аудитори, призначені наказом Ректора університету.</p>

Найменування характеристики процесу	Характеристика процесу	
<p><b>4. Призначення та сфера застосування</b> (формулювання, що розкриває суть, основний зміст процесу)</p>	<p>Надання освітніх послуг відповідно до вимог розроблених для них програм, розкладів, графіків, планів проведення занять та інших необхідних регламентуючих і контрольних документів, що забезпечують проведення навчального процесу в НУК.</p>	
<p><b>5. Цілі процесу</b> (необхідні або бажані результати процесу)</p>	<p>Своєчасне надання освітніх послуг відповідно до вимог розроблених для них програм, розкладів, графіків, планів проведення занять та інших необхідних регламентуючих і контрольних документів, що забезпечують проведення навчального процесу в НУК, досягнення запланованих показників з якості процесу.</p>	
<p><b>6. Вхідні дані процесу</b> (матеріальні й інформаційні потоки, що поступають в процес ззовні та, що підлягають перетворенню)</p> <p><b>7. Процеси-постачальники</b> (внутрішні або зовнішні постачальники – джерела входів даного процесу)</p>	<p><b>Вхідні дані</b></p>	<p><b>Процес-постачальник</b></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Місія, Бачення, Стратегія, Політика та Цілі університету у сфері якості, програма «Якість»; Бізнес-план.</li> <li>– Звіт по задоволеності зовнішніх і внутрішніх споживачів.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ректор, ПДКЯ, Вчена рада - ПКЯ</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Програми, розклади, графіки, плани проведення занять та інші, необхідні регламентуючі і контрольні документи, що забезпечують проведення навчального процесу в НУК</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Навчальний відділ; методисти</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Вхідні дані (вимоги) за поданням освітніх послуг;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Процес «Керування проектуванням освітніх послуг»</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Інтелектуальні послуги, інформація, матеріали і обладнання;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Процес «Закупівлі послуг і продукції»;</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Інформація–претензія, скарга.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Зовнішні та внутрішні споживачі.</li> </ul>
<p><b>8. Моніторинг вхідних</b></p>	<p><b>Об'єкт моніторингу</b></p>	<p><b>Хто, з якою періодичністю, по якій методиці, де реєструє</b></p>

<p><b>Найменування характеристики процесу</b></p>	<p><b>Характеристика процесу</b></p>	
<p><u><b>даних процесу</b></u> (контроль параметрів)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Місія, Бачення, Стратегія, Політика та цілі університету у сфері якості, програма «Якість»; Бізнес-план.</li> <li>– Звіт по задоволеності зовнішніх і внутрішніх споживачів;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ректор; внутрішні і зовнішні споживачі під час вступу; нормативні та регулюючі вимоги чинного законодавства, Стандарти та директиви ENQA (стандарти 1.1 Політика та процедури гарантії якості і 1.2. «Твердження, моніторинг і періодичний перегляд програм і сертифікації»), постановка та реєстрація цілей процесу та цілей структурного підрозділу на навчальний рік в даному ПП та планах роботи структурного підрозділу;</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Програми, розклади, графіки, плани проведення занять та інші, необхідні регламентуючі та контрольні документи, що забезпечують проведення навчального процесу в НУК</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Співробітники навчального відділу, завідувачі кафедр, професорсько-викладацький склад, методисти, секретарі факультетів; а також уповноважені за якістю та внутрішні аудитори, призначені наказом Ректора університету під час вступу, реєстрація в журналах вхідної кореспонденції (документів), облік невідповідностей в актах при проведенні внутрішніх аудитів СУЯ.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Вхідні дані (вимоги) за поданням освітніх послуг;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Співробітники навчального відділу, завідувачі кафедр, професорсько-викладацький склад, методисти, секретарі факультетів; а також уповноважені за якістю та внутрішні аудитори, призначені наказом Ректора університету під час вступу, реєстрація в журналах вхідної кореспонденції (документів), облік невідповідностей в актах при проведенні внутрішніх аудитів СУЯ.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Інтелектуальні послуги, інформація, матеріали й устаткування;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– ПР, декани, завідувачі кафедр і керівники інших структурних підрозділів університету, під час вступу, згідно з ПП СУЯ 7.4.-02-2013, журнал верифікації (вхідного контролю) купленої продукції;</li> </ul>

Найменування характеристики процесу	Характеристика процесу	
	– Інформація-претензія, скарга.	– ПР, декани, завідувачі кафедр і керівники інших структурних підрозділів університету, під час вступу, згідно РК СУЯ 4.2.2.-2013, в журналі обліку скарг споживачів.
<p><b>9. Вихідні дані процесу</b> (результат перетворення матеріальних та інформаційних потоків, що поступають в процес ззовні)</p> <p><b>10. Процеси-споживачі</b> (процеси внутрішнього або зовнішнього походження, що є користувачами результатів даного процесу)</p>	<p><b>Вихідні дані</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Надані освітні послуги;</li> <li>– Звіт по моніторингу й аналізу процесу;</li> <li>– Листи-відповіді, службові записки на інформацію–претензію, скаргу.</li> </ul>	<p><b>Споживач</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Внутрішні та зовнішні споживачі;</li> <li>– Ректор, ПР, ПКЯ;</li> <li>– Процес «Закупівлі послуг й продукції»;</li> <li>– Внутрішні та зовнішні споживачі.</li> </ul>
<p><b>11. Моніторинг вихідних даних процесу</b></p>	<p><b>Вихідні дані</b></p>	<p><b>Хто, з якою періодичністю, по якій методиці, де реєструє</b></p>

<p><b>Найменування характеристики процесу</b></p>	<p><b>Характеристика процесу</b></p>	
<p>(контроль параметрів)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Надані освітні послуги;</li> <li>– Звіт по моніторингу й аналізу процесу;</li> <li>– Листи-відповіді, службові записки на інформацію–претензію, скаргу.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– ПР, декани, завідувачі кафедр й керівники інших структурних підрозділів університету, при наданні освітніх послуг; даний ПП; у програмах, розкладах, графіках, планах проведення занять та інших, необхідних регламентуючих й контрольних документах, що забезпечують проведення навчального процесу в НУК;</li> <li>– ПР, ДФ, ВП, КП НУК, щорік, відповідність цілям процесу, підписання звіту, затвердження у Ректора, реєстрація та зберігання у секретаря факультету та ПКЯ.</li> <li>– Проректори, декани факультетів університету, під час вступу, відповідність вимогам, у секретаря університету, факультету, юрисконсульта.</li> </ul>
<p><b><u>12. Управління процесом</u></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– МС ІСО 9001:2008;</li> <li>– Стандарти та директиви ENQA (стандарти 1.1 Політика та процедури гарантії якості й 1.2. «Твердження, моніторинг і періодичний перегляд програм і сертифікації»);</li> <li>– Законодавчі вимоги нормативних і регулюючих документів України, інших держав згідно з приналежністю студентів;</li> <li>– Технічні нормативні правові акти (ТНПА) у сфері освіти;</li> <li>– Керівництво з якості РК СУЯ 4.2.2-2013;</li> <li>– СТУ СУЯ, вказані у відповідних графах цього паспорту процесу;</li> <li>– Паспорт процесу «Керування наданням освітніх послуг» (цей паспорт процесу);</li> <li>– Положення про структурні підрозділи, посадові інструкції;</li> <li>– Накази, розпорядження Ректора.</li> </ul>	

Найменування характеристики процесу	Характеристика процесу	
<p><b><u>13. Планування процесу</u></b> (діяльність, організації, яка направлена на встановлення цілей і визначаюча необхідні заходи для досягнення цих цілей)</p>	<p>– Проректори, декани факультетів університету, щорік;</p>	<p>– Цілі процесу та цілі структурних підрозділів; – До співробітників структурних підрозділів;</p>
	<p>– Проректори, декани факультетів університету, після здобуття спроектованих освітніх послуг;</p>	<p>– Програми, розклади, графіки, плани і тому подібне, до співробітників структурних підрозділів;</p>
	<p>– Проректори, декани факультетів університету, щонеділі та щомісячно</p>	<p>– Розклади занять, програми, графіки, плани проведення занять, планове завдання (план роботи) підрозділи на місяць, до професорсько-викладацького складу й інших співробітників структурних підрозділів</p>
<p><b><u>14. Контрольні точки процесу</u></b> (контрольна точка – етап процесу, на якому доцільно здійснювати контроль та який є найбільш оптимальним для запобігання або усунення невідповідностей з мінімальними витратами, а також демонстрації відповідності продукції (послуги, робіт) встановленим вимогам)</p>	<p>– Розкладу навчального процесу, заходу навчальних і робочих програм, графіків, планів проведення занять, лабораторних робіт, навігаційних виконавчих прокладок, планів роботи підрозділів університету та тому подібне на період навчального року.</p>	
<p><b><u>15. Моніторинг в</u></b></p>	<p><b>Об'єкт моніторингу</b></p>	<p><b>Хто, з якою періодичністю, по якій методиці, де реагує</b></p>



Найменування характеристики процесу	Характеристика процесу		
<b><u>Контрольних точках процесу</u></b>	– Своєчасність, повнота, якість, забезпеченість обладнанням і матеріалами проведення лекцій, практичних занять в розкладах навчального процесу, заходів навчальних і робочих програм, графіків, планів проведення занять, лабораторних робіт, навігаційних виконавчих прокладок, планів роботи підрозділів університету на період навчального року, тобто надання освітніх послуг.	– Проректори, декани факультетів університету, щонеділі та щомісячно після початку реалізації отриманих спроектованих освітніх послуг (шляхом порівняння результатів надання освітніх послуг з отриманими проектами освітніх послуг, тобто перевіряється на відповідність вимогам, повернення виконавчої документації професорсько-викладацькому складу й іншим співробітникам структурного підрозділу із зауваженнями для доопрацювання; після доопрацювання документація передається для повторного розгляду); реєструється в розкладах, програмах і т. п. за поданням освітніх послуг.	
<b>16. <u>Менеджмент ресурсів</u></b> (скоординована діяльність по керівництву і управлінням організацією стосовно ресурсів)	Найменування ресурсів	Підрозділ (особа), який забезпечує ресурсами	Посилання на документи, що регламентують порядок забезпечення та моніторинг ресурсів
	ТНПА, документація СУЯ, навчальні й інформаційні матеріали	ГТРК, ПР – начальник навчального відділу, ЗБ	Згідно із заявками і планами. СТУ СУЯ 4.2.3-01-2013.
	Людські ресурси	Ректор, НОК, ІКР	Згідно із заявками і планами. СТУ СУЯ 6.2-2013.
	Фінансові ресурси Юридичні та правові ресурси	ГБ Ю	Згідно з планами. Законодавство
	Матеріали, обладнання	Начальник АХС	Згідно із заявками і планами ПП СУЯ 7.4-02-2013.
	Зв'язок та інформаційні системи	Нач. сл. інф. ресур. і технол.	Згідно із заявками і планами. ПП СУЯ 7.4-02-2013.
	Транспортні засоби (за наявності)	Начальник АХС	Згідно із заявками і планами.

Найменування характеристики процесу	Характеристика процесу		
	Виробниче середовище (охорона праці)	ІОТ	Інструкції по ОТ за посадами, професіями та видами робіт.
	Ресурси для проведення корегувальних та попереджувальних дій за результатами внутрішнього та зовнішнього аудитів СУЯ відповідно до встановлених термінів.	ПКЯ, ВП и КП	РК СУЯ 4.2.2-2013. СТУ СУЯ 8.5-2013.
<p><b><u>17. Верифікація процесу</u></b> (верифікація – підтвердження за допомогою представлення об'єктивних свідощтв того, що встановлені вимоги були виконані)</p>	<p>Систематичні перевірки відповідності освітніх послуг, що надаються, з навчальних дисциплін конкретним розкладам, програмам, графікам, планам і тому подібне, вхідним вимогам спроектованих освітніх послуг - з боку деканів і завідувачів кафедр факультетів університету.</p> <p>Результат верифікації – дозвіл на виконання подальшого етапу надання освітніх послуг.</p>		
<p><b><u>18. Валідація процесу</u></b> (валідація – підтвердження за допомогою представлення об'єктивних свідощтв того, що вимоги, призначені для конкретного передбачуваного використання або вживання, виконані)</p>	<p>Порівняння освітніх послуг, що надаються, з вимогами споживача (завдання, контракт, документація), з вимогами спроектованих освітніх послуг і можливістю надавати ці освітні послуги споживачам для конкретного передбачуваного використання - з боку деканів і завідуючих кафедр факультетів університету.</p> <p>Результат валідації освітніх послуг - надання об'єктивних документальних свідощтв того, що вимоги, призначені для конкретного передбачуваного використання або вживання, освітньої послуги виконані - з боку деканів і завідуючих кафедр факультетів університету.</p> <p>В окремих випадках, при валідації надання особливо важливої або унікальної освітньої послуги, її валідація здійснюється на засіданні ПДКЯ з оформленням протоколу.</p>		
<p><b><u>19. Результативність процесу</u></b> (дані, що відображають міру відповідності фактичних результатів процесу, запланованим результатам)</p>	<p><u>Результативність процесу визначається власником процесу по критеріях:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– своєчасність виконання верифікації і валідації згідно плану-графіків перевірки надання освітніх послуг і розроблених для них програм, розкладів, графіків, планів проведення занять та інших необхідних регламентуючих і контрольних документів, що забезпечують проведення навчального процесу в НУК, плану роботи підрозділу університету;</li> <li>– відповідність вимогам законодавства і ТНПА у сфері освіти;</li> <li>– рівень задоволеності внутрішніх і зовнішніх споживачів;</li> <li>– відсутність претензій з боку внутрішніх і зовнішніх споживачів.</li> </ul> <p>Плановані показники якості оформляються і доводяться до персоналу у вигляді цілей процесу. Контроль виконання показників якості (досягнення цілей процесу) здійснює власник процесу.</p>		

<p><b>Найменування характеристики процесу</b></p>	<p><b>Характеристика процесу</b></p>
	<p>Розрахунок показників з якості приводиться в звіті по моніторингу й аналізу процесу згідно з Керівництвом з якості РК СУЯ 4.2.2-2013</p>
<p><b><u>20. Записи з якості</u></b> (документи, що містять досягнуті результати або свідчення здійсненій діяльності; управління записами згідно СТУ СУЯ 4.2.4-2013)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Результативність досягнення цілей процесу (досягнуті показники якості);</li> <li>– План-графік перевірки надання освітніх послуг і розроблених для них програм, розкладів, графіків, планів проведення занять та інших необхідних регламентуючих і контрольних документів, що забезпечують проведення навчального процесу в НУК;</li> <li>– План роботи підрозділу університету;</li> <li>– Журнали обліку за поданням освітніх послуг і розробки для них програм, розкладів, графіків, планів проведення занять та інших необхідних регламентуючих і контрольних документів, що забезпечують проведення навчального процесу в НУК (журнали обліку проведення занять і відвідуваності по групах навчання);</li> <li>– Програми, розклади, графіки, плани проведення занять та інші, необхідні регламентуючі та контрольні документи, що забезпечують проведення навчального процесу в НУК;</li> <li>– Анкети і відгуки зовнішніх і внутрішніх споживачів;</li> <li>– Інформація–претензія, скарга внутрішніх і зовнішніх споживачів;</li> <li>– Листи-відповіді, службові записки на інформацію–претензію, скаргу;</li> <li>– Звіт по моніторингу й аналізу процесу (моніторинг і вимір процесу, пропозиції по поліпшенню, оцінка результативності корегувальних та попереджувальних дій, необхідність виділення ресурсів);</li> <li>– Відмітки про проведення корекцій корегувальних і попереджувальних дій за результатами внутрішніх аудитів СУЯ в актах про невідповідності та план проведення корегувальних і попереджувальних дій;</li> <li>– Протокол ПДКЯ (протокол «Дня якості»).</li> </ul>
<p><b><u>21. Оцінка задоволеності споживачів</u></b> (оцінка сприйняття споживачами міри виконання їх потреб або чекань, які встановлені, зазвичай передбачаються або</p>	<p>Згідно з анкетами за оцінкою задоволеності зовнішніх і внутрішніх споживачів (РК СУЯ 4.2.2-2013).</p>

Найменування характеристики процесу	Характеристика процесу
є обов'язковими)	
<p><b><u>22. Постійне поліпшення процесу</u></b>            (діяльність, що повторюється, по збільшенню здатності процесу виконати встановлені вимоги). Здійснюється за результатами аналізу з боку власника процесу, відповідальних виконавців</p>	<p>Аналіз проводиться 1 раз в навчальний рік.  <u>Вхідні дані для аналізу :</u>            – дані про результативність процесу;            – звіт по задоволеності зовнішніх і внутрішніх споживачів, інформація–претензія, скарга;            – результати моніторингу вхідних, вихідних даних і контрольних точок;            – звіт про проведення внутрішнього та зовнішнього аудитів СУЯ.  <u>Вихідні дані аналізу:</u>            – звіт по моніторингу й аналізу процесу.  <u>Методи поліпшення процесу:</u>            – використання Місії, Бачення, Стратегії, Політики та Цілей у сфері якості;            – використання результатів зовнішніх і внутрішніх аудитів процесу СУЯ і СУЯ в цілому;            – використання аналізу даних;            – використання корекцій, корегувальних і попереджувальних дій;            – використання результатів аналізу з боку керівництва.</p>
<p><b><u>23. Опис (процедура) процесу</u></b>            (документація, що містить показники норм, відповідно до яких здійснюється процес)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– МС ІСО 9001:2008;</li> <li>– Стандарти і директиви ENQA (стандарти 1.1 Політика та процедури гарантії якості і 1.2. «Твердження, моніторинг і періодичний перегляд програм і сертифікації»);</li> <li>– Законодавчі вимоги нормативних і регулюючих документів України, інших держав по приналежності студентів;</li> <li>– Технічні нормативні правові акти (ТНПА) у сфері освіти;</li> <li>– Місія, Бачення, Стратегія, Політика і Цілі університету в області якості, програма «Якість»; Бізнес-план;</li> <li>– РК СУЯ 4.2.2-2013;</li> <li>– СТУ СУЯ 4.2.3-01-2013 «Система менеджменту якості. Керування документацією»;</li> <li>– СТУ СУЯ 4.2.4-2013 «Система менеджменту якості. Керування записами»;</li> <li>– СТУ СУЯ 8.2.2-2013 «Система менеджменту якості. Внутрішні перевірки»;</li> <li>– СТУ СУЯ 8.3-2013 «Система менеджменту якості. Керування невідповідною послугою»</li> </ul>

Найменування характеристики процесу	Характеристика процесу
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– СТУ СУЯ 8.5-2013 «Система управління якістю. Корегувальні та попереджувальні дії».</li> <li>– ПП СУЯ 7.4-02-2013 « Система управління якістю . Закупівлі послуг і продукції».</li> <li>– Паспорт процесу « Система управління якістю . Керування наданням освітніх послуг» (цей паспорт процесу);</li> <li>– Положення про структурні підрозділи, посадові інструкції;</li> <li>– Накази, розпорядження Ректора.</li> </ul>
<b>24. <u>Модель процесу</u></b>	Відповідно до Додатку А цього паспорта процесу.

Виконавець (верстальник і коректор)  
асистент кафедри ССЕУ А. Ю. Манзюк

Постачальник	Входи процесу
Ректор, ПР, ПКЯ	Місія. Бачення, Стратегія, Політика та Цілі області якості, програма «Якість»; Бізнес-план університету; Звіт по задоволеності зовнішніх і внутрішніх споживачів.
Зовнішній споживач	Договір (контракт).
Процес «Управління проектуванням освітньої послуги»	Вхідні дані (вимоги) спроектованої освітньої послуги
Процеси «Закупівлі послуг і продукції»	Інформація, матеріали та обладнання.
Внутрішні та зовнішні споживачі	Інформація– претензія, скарга.

1. МСІСО 9001:2008;
2. Стандарти і директиви ENQA (стандарти 1.1 Політика і процедури гарантії якості і 1.2. «Твердження, моніторинг і періодичний передивляється програм і сертифікації»);
3. Законодавчі вимоги нормативних і регулюючих документів України, інших держав по приналежності студентів;
4. ТИПА в області образования;
5. РКСМК 4.2.2-2013;
6. СТІ і ПП СМК, вказані у відповідних графах справжнього паспорта процесу;
7. Паспорт процесу «Управління наданням освітніх послуг» (справжній паспорт процесу);
8. Положення про підрозділ, посадові інструкції
9. Накази, розпорядження Ректора.

**Керуючі дії**

**Процес «Керування наданням освітніх послуг»**

**Ресурси**

1. Людські ресурси та час.
2. ТНПА, документація СУЯ й інформаційні матеріали.
3. Устаткування, зв'язок та інформаційні системи.
4. Виробниче середовище (охорона праці).
5. Транспорт.
6. Фінансові ресурси.



Виходи процесу	Споживач
Надані освітні послуги;	Внутрішній і зовнішній споживачі.
Звіт по моніторингу і аналізу процесу.	Процес «Закупівлі послуг і продукції»; Ректор, ПР, ПКЯ;
Лісті-відповіді., службові записки на інформацію– претензію, скаргу.	Внутрішній і зовнішній споживачі.







