

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІЛКИ
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»**

Науково-методичний центр управління якістю діяльності

Система управління якістю діяльності

**Карта процесу
«Моніторинг якості освітніх послуг»**

(ДПСЯ СТП – 9-9.1-21-54-18)

Полтава

*Даний документ не може бути повністю чи частково відтворений,
тиражований і розповсюджений без дозволу ПУЕТ*

ДОКУМЕНТИ СУЯЩУЕТ

ПЕРЕДМОВА

1. ВНЕСЕНО НАУКОВО-МЕТОДИЧНИМ ЦЕНТРОМ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ДІЯЛЬНОСТІ ПУЕТ

Начальник науково-методичного
центру управління якістю
діяльності

к.е.н., доц. Огуй Наталія Іванівна

2. РОЗРОБНИКИ:

к.е.н., доц. Огуй Наталія
Іванівна

к.т.н., доц. Назаренко
Валентина Олексіївна

3. ВВЕДЕНО ВПЕРШЕ

2018 р.

4. АКТУАЛІЗОВАНО

**5. ТЕРМІН ПЕРЕГЛЯДУ
ДПСЯ**

2023 р.

**Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі»**

Затверджую

Ректор, д. і. н., проф.

_____ О. О. Нестуля

_____ 20__ р.

**Карта процесу
«Моніторинг якості освітніх послуг»**

(ДПСЯ СТП – 9-9.1-21-54-18)

<i>Актуалізовано</i>				
	<i>20.. р.</i>	<i>20..р.</i>	<i>20.. р.</i>	<i>20.. р.</i>
<i>Дата</i>				
<i>Підпис</i>				
<i>Прізвище, ініціали</i>				

Зміст

	Стор.
1. Призначення та сфера використання	6
2. Нормативні посилання	6
3. Мета та завдання процесу	6
4. Визначення та умовні позначення	7
5. Відповідальність	9
6. Методологічна та теоретична основи моніторингу	9
7. Загальні положення	10
8. Опис процесу	11
9. Оцінювання дієвості процесу	16
10. Ключові фактори, які впливають на ефективність здійснення процесу	16

ДОКУМЕНТИ СУЯЩУЄТ

ПУЕТ	Система управління якістю діяльності	ДПСА СТП – 9-9.1-21-54-18
	Карта процесу «Моніторинг якості освітніх послуг»	Редакція 01
		Сторінка 6 із 18

1. Призначення та сфера використання

Даний стандарт – це внутрішній документ, в якому визначені вимоги до моніторингу якості надання освітніх послуг в університеті й викладені методичні підходи до проведення управлінських процедур в межах означеного процесу. При його розробці були враховані особливості проведення моніторингу, що склалися в університеті, вимоги міжнародних і національних стандартів якості щодо управління на основі процесного підходу.

Введення внутрішнього стандарту якості в дію здійснюється з моменту його затвердження. У разі виникнення необхідності стандарт підлягає перегляду. Пропозиції щодо внесення змін у зміст стандарту можуть вносити керівники процесів. Перегляд змісту стандарту з врахуванням запропонованих змін здійснює начальник науково-методичного центру управління якістю діяльності. Даний документ затверджує ректор університету.

Положення документу є обов'язковими для виконання всіма кафедрами та структурними підрозділами університету, що досліджують якість надання освітніх послуг.

Карта процесу «Моніторинг якості освітніх послуг» розроблена з метою визначення та документального закріплення порядку управління процесом, послідовності кроків (дій), відповідальності та взаємодії при проведенні моніторингу якості надання освітніх послуг.

Внутрішній стандарт якості є конфіденційним документом. Можливості його копіювання визначає перший проректор.

2. Нормативні посилання

- Закон України «Про вищу освіту» - 01.07.14 № 1556-VII;
- Закон України «Про освіту» - 05.09.2017 р. № 2145-VIII;
- ДСТУ ISO 9000:2015 (ISO 9000:2015, IDT) «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів», 2016;
- ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) «Системи управління якістю. Вимоги», 2016;
- Статут Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі», 2016;
- Стратегія розвитку Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі» на 2017-2022 рр., 2017;
- Концепція діяльності Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі», 2010 р.

3. Мета та завдання процесу

3.1. Метою процесу є забезпечення постійної дієвості та результативності проведення всіх видів моніторингу якості надання освітніх послуг; визначення за результатами моніторингу рівня реалізації основних завдань затвердженої стратегії розвитку університету, в тому числі в сфері якості; опрацювання пропозицій щодо

ПУЕТ	Система управління якістю діяльності	ДПСЯ СТП – 9-9.1-21-54-18
	Карта процесу «Моніторинг якості освітніх послуг»	Редакція 01
		Сторінка 7 із 18

поліпшення якості діяльності та якості управління процесами системи управління університету; визначення необхідності внесення змін в систему управління якістю діяльності університету на основі отриманих результатів.

3.2. Моніторинг якості надання освітніх послуг дозволяє вирішити наступні завдання:

- надання керівництву кафедр, інституту (факультетів) і ректорату аналітичних даних про якісні параметри освітнього процесу та ефективність навчальної діяльності студентів;
- забезпечення багатогранного ефективного зв'язку від студентів до науково-педагогічних працівників;
- визначення задоволеності студентів якістю освітнього процесу на кафедрах;
- створення загальної інформаційної основи для координації зусиль і налагодження співробітництва науково-педагогічних працівників різних кафедр;
- концентрування уваги науково-педагогічних працівників на важливих аспектах педагогічного процесу з визначенням ключових показників оцінки його якості;
- набуття студентами навиків саморефлексії, навчання їх прийомам змістовної самооцінки своєї навчальної діяльності, формування у них активної позиції суб'єкта професійної підготовки;
- створення практичного інструменту для реалізації принципів гуманізації і демократизації освітнього процесу на основі вивчення психоемоційного стану студентів, урахування їх запитів, сподівань, думок.

3.3. Таким чином – моніторинг є корисним для всіх суб'єктів освітнього процесу:

- 1) студент, зможе самостійно за запропонованою методикою оцінити свою навчальну діяльність, розробити програму самовиховання;
- 2) науково-педагогічний працівник отримує інформацію, необхідну для коригування технології навчання, покращення управління навчальною діяльністю студентів, підвищення його мотивації до професійного самовдосконалення;
- 3) науково-навчальний центр, завідуючі кафедрами, деканати інституту (факультетів) будуть забезпечені інформацією, яка дозволить точніше планувати організаційно-методичну роботу, напрямки підвищення кваліфікації науково-педагогічних працівників, зміст семінарів з педагогічної майстерності тощо.

4. Визначення та умовні позначення

У карті процесу «Моніторинг якості освітніх послуг» використані наступні визначення:

Аналіз - визначення придатності, адекватності чи результативності об'єкта для досягнення поставлених цілей.

Бачення (організація) (vision) - прагнення того, чим організація хоче стати, як це сформулювало найвище керівництво.

Виходи - результат процесу (продукція, інформація та ін.).

ПУЕТ	Система управління якістю діяльності	ДПСЯ СТП – 9-9.1-21-54-18
	Карта процесу «Моніторинг якості освітніх послуг»	Редакція 01
		Сторінка 8 із 18

Вимога - сформульовані потреба чи очікування, загальнозрозумілі чи обов'язкові.

Входи до процесу - вхідні об'єкти (продукція, послуга, інформація та ін.). Входами процесу зазвичай є виходи інших процесів, а виходи процесу – зазвичай входи до інших процесів.

Дієвість, показник діяльності - вимірний результат.

Запис (протокол) - документ, у якому наведено одержані результати чи докази виконаних робіт.

Зацікавлена сторона - особа чи організація, яка може вплинути на рішення чи діяльність, піддана впливу, чи сприймає себе такою, що піддана впливу рішень або діяльності.

Карта процесу - опис процесу, що включає посилання на задокументовані процедури, входи до та виходи з процесу, ресурси для забезпечення належного функціонування процесу, критерії для оцінки функціонування, методи планування поліпшення процесу.

Керівник процесу - посадова особа, яка несе відповідальність за результативність процесу.

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

Критерії процесу - встановлені показники (характеристики, інформація), при досягненні яких керівник процесу і вище керівництво може зробити висновок про те, наскільки ефективно виконується процес і чи досягнуті заплановані цілі.

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

Моніторинг - визначання статусу системи, процесу, продукції, послуги чи роботи.

Найвище керівництво - особа чи група осіб, яка спрямовує та контролює діяльність організації на найвищому рівні.

Поліпшування - дія щодо підвищення дієвості.

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

Політика у сфері якості - політика, пов'язана з якістю.

Процедура (методика) - установлений спосіб виконання процесу (підпроцесу).

Процес - сукупність взаємопов'язаних і взаємодійних робіт, що використовують входи для створення запланованого результату.

Результативність - ступінь реалізації запланованих робіт і досягнення запланованих результатів.

Ресурси процесу - інформація (документи, файли), фінанси, матеріали, персонал, обладнання, інфраструктура, середовище, програмне забезпечення та інші, необхідні для виконання процесу.

Ризик - вплив невизначеності.

Система - сукупність взаємопов'язаних або взаємодійних елементів.

ПУЕТ	Система управління якістю діяльності	ДПСЯ СТП – 9-9.1-21-54-18
	Карта процесу «Моніторинг якості освітніх послуг»	Редакція 01
		Сторінка 9 із 18

Система управління - сукупність взаємопов'язаних або взаємодійних елементів організації для формування політик, встановлення цілей і процесів, щоб досягати ці цілі.

Система управління якістю - частина системи управління стосовно якості.

Стратегія – план досягнення довгострокової чи загальної цілі.

Скорочення

ДПСЯ	документована система управління якістю;
СТП	стандарт підприємства;
КП	керівник процесу;
ДП	департамент маркетингу;
НМЦУЯД	науково-методичний центр з управління якісті діяльності;
МШК	Міжгалузевий інститут підвищення кваліфікації та перепідготовки спеціалістів;
ПУЕТ	Вищий навчальний заклад Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»;
НПП	науково-педагогічні працівники.

5. Відповідальність

5.1. Загальну відповідальність за керівництво та координацію робіт з проведення моніторингу якості освітніх послуг покладено на першого проректора.

5.2. Відповідальність за якість організації проведення моніторингу освітніх послуг несе начальник науково-методичного центру управління якістю діяльності, директор науково-навчального центру.

5.3. Відповідальність за якість організації та обробки результатів проведення окремих видів моніторингу якості надання освітніх послуг несе конкретний виконавець проведення моніторингу: науково-педагогічний працівник, завідувач кафедрою, директор інституту (декан факультету), керівник структурного підрозділу.

5.4. Відповідальність за своєчасне внесення змін до карти процесу несе начальник науково-методичного центру управління якістю діяльності.

6. Методологічна та теоретична основи моніторингу

6.1. Основні положення педагогіки та психології відносно природи, принципів, сучасних тенденцій, цілей і завдань освітнього процесу у вищій школі складають методологічну та теоретичну основу моніторингу.

6.2. Для розробки цільового, змістовного і процедурного аспектів моніторингу надання освітніх послуг використані такі теорії, ідеї, уявлення та дані емпіричних досліджень:

- прийняття, в якості головних цілей освітньої діяльності університету, підготовку студентів до професійної діяльності, формування та всебічний розвиток їх особистості у відповідності до компетентностей відповідної освітньої програми;
- концепція особистісно орієнтованої педагогіки;

ПУЕТ	Система управління якістю діяльності	ДПСЯ СТП – 9-9.1-21-54-18
	Карта процесу «Моніторинг якості освітніх послуг»	Редакція 01
		Сторінка 10 із 18

- особистісно-діяльний підхід, при якому навчання розуміють як управління педагогом навчальною діяльністю студентів;
- положення про суб'єктно-суб'єктні відносини студентів і науково-педагогічного працівника та усвідомлення, що в продуктивному освітньому процесі студент розглядається як активний суб'єкт педагогічної взаємодії, що самостійно організує свою діяльність;
 - психологічна теорія діяльності;
 - положення про те, що якість навчання залежить від змісту та характеру навчальної діяльності студентів, від рівня її активності;
 - розуміння навчальної діяльності як комунікативної, спільної, на результат якої впливають психологічні характеристики групи, стиль спілкування науково-педагогічного працівника, ділові та емоційні відносини усіх суб'єктів педагогічного процесу;
 - теоретичні і практичні основи оптимізації освітнього процесу, закономірності управління пізнавальними психологічними процесами;
 - дані експериментів про те, що чітке розуміння студентами цілей свого навчання впливає на його результативність більшою мірою, ніж здібності;
 - розуміння необхідності врахування і спеціальної організації в процесі навчання психологічних характеристик студента: мотивації, адаптації, емоційно-вольового стану, здібностей, інтелектуальних умінь, професійної направленості і т. ін.;
 - положення про те, що бачення студентами зв'язку окремого предмету, заняття, завдання з цілями і завданнями майбутньої професійної діяльності, суттєво підвищують пізнавальну активність, надають навчальній діяльності особистісного змісту;
 - дані досліджень, які переконливо показують, що, чим більш адекватним та повним є уявлення студента про майбутню професію, тим більш позитивним є його відношення до навчання та навпаки;
 - припущення, що анкетування студентів, яке проведене із врахуванням усіх наукових вимог, може дати надійну та адекватну інформацію про предмет дослідження.

7. Загальні положення

7.1. В університеті моніторинг якості надання освітніх послуг здійснюється:

- кафедрами – з метою визначення задоволеності студентів якістю організації освітнього процесу за окремими навчальними дисциплінами, якістю контенту навчальних дисциплін, якістю проведення навчальних занять науково-педагогічними працівниками, у тому числі відкритих, навчальних і виробничих практик (стажування), якістю організації наукової діяльності тощо;
- деканатами інституту (факультетів) – з метою визначення задоволеності студентів якістю організації освітнього процесу в інституті (на факультеті) у розрізі окремих спеціальностей та освітніх програм, якістю проведення навчальних занять

ПУЕТ	Система управління якістю діяльності Карта процесу «Моніторинг якості освітніх послуг»	ДПСЯ СТП – 9-9.1-21-54-18
		Редакція 01
		Сторінка 11 із 18

науково-педагогічними працівниками, у тому числі відкритих, якістю організації самостійної роботи студентів, спортивної роботи та художньої самодіяльності, якістю проживання у гуртожитках, якістю організації виховної роботи та кураторів академічних груп тощо;

- департаментом маркетингу – з метою визначення очікувань майбутніх студентів і їх батьків щодо отримання певної спеціальності; чинників ефективної мотивації в просуванні освітніх послуг; здійснення бенчмаркетингу освітніх послуг; прогнозування попиту на фахівців у перспективі тощо;

- працівниками МПК – з метою визначення задоволеності: студентів, що отримують другу освіту - якістю організації освітнього процесу, якістю контенту навчальних дисциплін; слухачів, що підвищують кваліфікацію – якістю організації та контенту авторських курсів тощо;

- науково-методичним центром управління якістю діяльності – з метою визначення задоволеності студентів якістю надання освітніх послуг (теоретична та практична підготовка, організація самостійної роботи, навчально-методичне забезпечення освітнього процесу, кваліфікація науково-педагогічних працівників) у розрізі курсів, академічних груп;

- науково-педагогічними працівниками при проведенні тренінгів, семінарів, майстер-класів – з метою визначення задоволеності учасників якістю організації та контенту заходів, отримання пропозицій щодо подальшого поліпшення тощо.

8. Опис процесу

8.1. Входи до процесу

Входи	Вимоги до входів	Постачальники
Анкети	Актуальність, повнота, зрозумілість, доступність	Кафедри, структурні підрозділи
Звіти кафедр	Достовірність, актуальність, своєчасність	Кафедри
Результати аналізу зворотного зв'язку з замовниками	Достовірність, актуальність, своєчасність	Голова студентської ради ПУЕТ, студентський омбудсмен, підприємства-роботодавці, Асоціація випускників ПУЕТ
Результати зовнішніх і внутрішніх аудитів	Достовірність, актуальність, своєчасність	Звіти про результати проведення зовнішніх і внутрішніх аудитів
Результати дієвості коригувальних	Достовірність,	Звіти про результати

ПУЕТ	Система управління якістю діяльності Карта процесу «Моніторинг якості освітніх послуг»	ДПСЯ СТП – 9-9.1-21-54-18
		Редакція 01
		Сторінка 12 із 18

Входи	Вимоги до входів	Постачальники
дій	актуальність, своєчасність	проведення зовнішніх і внутрішніх аудитів

8.2. Виходи з процесу

Виходи	Вимоги до входів	Замовники
Аналіз рівня задоволеності студентів, слухачів, учасників тренінгів, семінарів, майстер-класів	Оперативність, своєчасність, дієвість	Всі процеси
Підвищення дієвості системи управління якістю діяльності університету та її процесів	Дієвість, актуальність, своєчасність	Всі процеси
Пропозиції щодо підвищення показників результативності підготовки студентів	Оперативність, своєчасність, дієвість	Всі процеси
Пропозиції щодо визначення потреби у різного роду ресурсів	Оперативність, повнота, своєчасність	Всі процеси, вчені ради університету, інституту, факультетів, ректорат
Рекомендації щодо дієвості коригувальних дій	Дієвість, актуальність, своєчасність	Всі процеси, вчені ради університету, інституту, факультетів, ректорат
Визначення необхідності внесення змін	Оперативність, повнота, своєчасність	Всі процеси, вчені ради університету, інституту, факультетів, ректорат
Поліпшення освітніх послуг, відповідно до вимог замовників (всіх зацікавлених сторін)	Постійна підтримка	Всі процеси

8.3. Ресурси, необхідні для функціонування процесу

Ресурси	Вимоги до ресурсів	Постачальники
Кадрові: НПП, співробітники структурних підрозділів	Визначені посадовими інструкціями	Процес «Управління персоналом»
Матеріальні: матеріально-технічна база	Достатність за нормами і нормативами	Процес «Управління інфраструктурою і

ПУЕТ	Система управління якістю діяльності Карта процесу «Моніторинг якості освітніх послуг»	ДПСЯ СТП – 9-9.1-21-54-18
		Редакція 01
		Сторінка 13 із 18

Ресурси	Вимоги до ресурсів	Постачальники
Інформаційні: – паперові; – електронні.	Достатність за нормами, за мовною ознакою, доступність, своєчасність, актуальність	матеріально-технічними ресурсами» Процес «Інформаційні ресурси»

8.4. Зовнішні документи управління

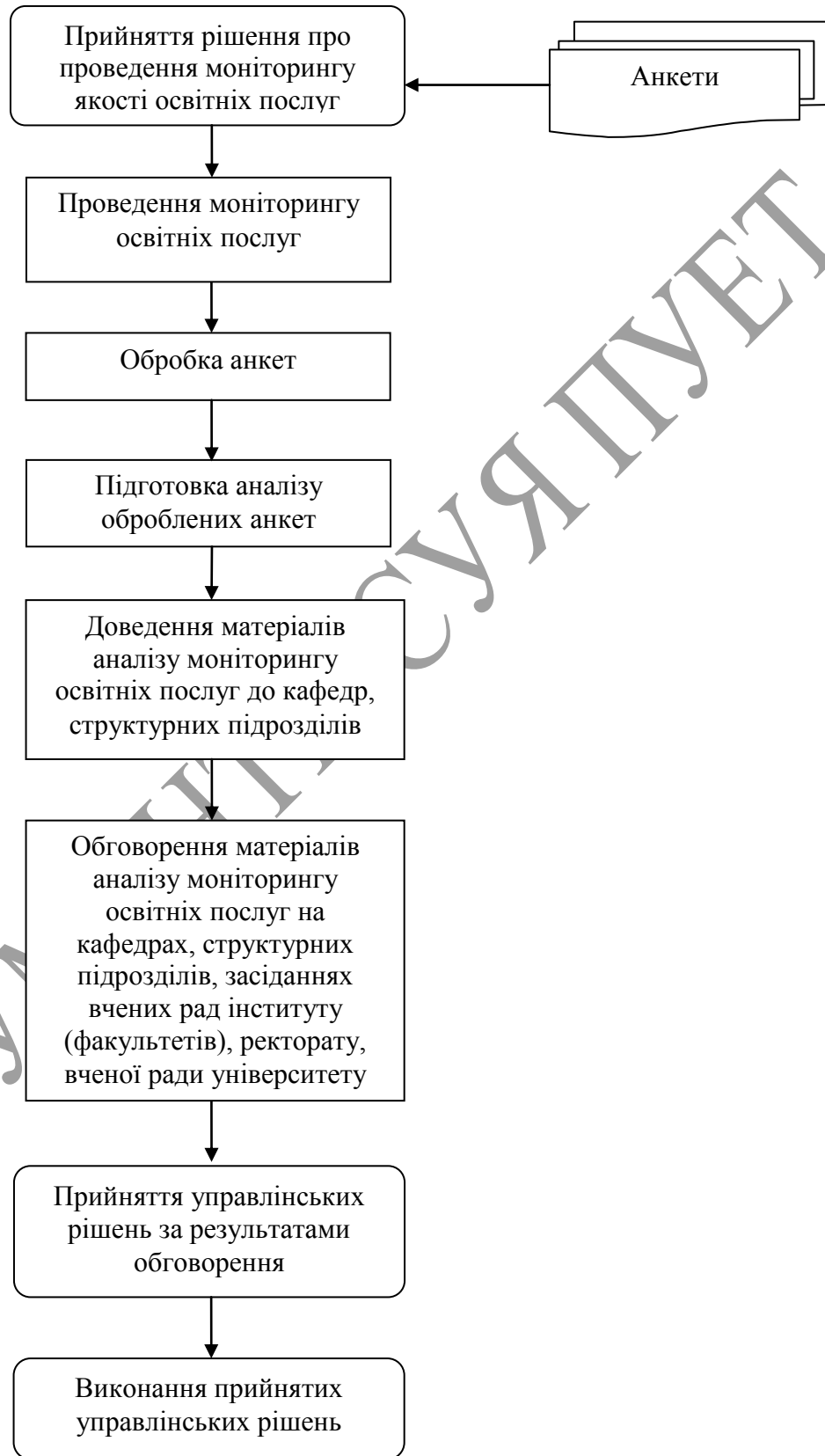
Документи	Ким прийняті	Дата введення в дію
Закон України «Про освіту»	Верховна Рада України	2017
Закон України «Про вищу освіту»	Верховна Рада України	2014
Закон України «Про наукову і науково-технічну діяльність»	Верховна Рада України	2016
Закон України «Про пріоритетні напрями розвитку науки і техніки»	Верховна Рада України	2010

8.5. Внутрішні документи системи управління

Документи	Ким прийняті	Дата введення в дію
Статут Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»	Загальні збори трудового колективу ПУЕТ	2016
Стратегія розвитку Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі» на 2017-2022 рр.	Вчена рада ПУЕТ	2017
Концепція діяльності Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»	Вчена рада ПУЕТ	2010
Карти всіх процесів	Ректор ПУЕТ	Актуалізація в 2017-2018 роках
Положення про види діяльності, положення про кафедру, інститут (факультети), структурні підрозділи	Ректор, Вчена рада ПУЕТ	

8.6. Здійснення процесу

8.6.1. Блок-схема процесу



8.6.2. Опис процесу

Дія	Відповідальний	Виконавець	Документ, який регламентує дію	Записи про якість
1. Прийняття рішення про проведення моніторингу якості освітніх послуг	НПП, кафедра, структурний підрозділ, ДП, НМЦУЯД	НПП, кафедра, структурний підрозділ, ДП, НМЦУЯД	КП	Наказ, розпорядження, анкета
2. Проведення моніторингу освітніх послуг	НПП, кафедра, структурний підрозділ, ДП, НМЦУЯД	НПП, кафедра, структурний підрозділ, ДП, НМЦУЯД	КП	Заповнені анкети
3. Обробка анкет	НПП, кафедра, структурний підрозділ, ДП, НМЦУЯД	НПП, кафедра, структурний підрозділ, ДП, НМЦУЯД	КП	Робочі записи
4. Підготовка аналізу оброблених анкет	НПП, кафедра, структурний підрозділ, ДП, НМЦУЯД	НПП, кафедра, структурний підрозділ, ДП, НМЦУЯД	КП	Матеріали аналізу результатів моніторингу освітніх послуг
5. Доведення матеріалів аналізу моніторингу освітніх послуг до кафедр, структурних підрозділів	НПП, кафедра, структурний підрозділ, ДП, НМЦУЯД	НПП, кафедра, структурний підрозділ, ДП, НМЦУЯД	КП	
6. Обговорення матеріалів аналізу моніторингу освітніх послуг на кафедрах, структурних підрозділах, засіданнях вчених рад інституту (факультетів), вченої ради університету	Кафедра, структурний підрозділ, ректорату, вчені ради інституту (факультету), університету	Кафедра, структурний підрозділ, голови вчених рад	КП	Протокол засідання кафедри, зборів трудового колективу, ректорату, вчених рад, інституту (факультетів), університету
7. Прийняття управлінських рішень за результатами обговорення матеріалів аналізу моніторингу освітніх послуг	Кафедра, структурний підрозділ, ректорату, вчені ради інституту (факультету), університету	Кафедра, структурний підрозділ, голови вчених рад	КП	Постанова, наказ, розпорядження, план коригувальних дій
8. Виконання прийнятих управлінських рішень	Кафедра, структурний підрозділ	Кафедра, структурний підрозділ	КП	Протокол засідання кафедри, зборів трудового

ПУЕТ	Система управління якістю діяльності Карта процесу «Моніторинг якості освітніх послуг»	ДПСЯ СТП – 9-9.1-21-54-18
		Редакція 01
		Сторінка 16 із 18

Дія	Відповідальний	Виконавець	Документ, який регламентує дію	Записи про якість
				колективу, ректорату, вчених рад, інституту (факультетів), університету

9. Оцінювання дієвості процесу

Критерій – забезпечення об'єктивності та результативності моніторингу якості освітніх послуг. Цільові показники визначаються виходячи із виду, об'єкту, цілі моніторингу, визначаються виконавцями моніторингу окремо кожного разу.

10. Ключові фактори, які впливають на результативність здійснення процесу

Карта ризиків процесу «Моніторинг освітніх послуг»

№ з/п	Опис ризику	Наслідки від здійснення ризику	Ймовірність виникнення	Рівень наслідків	Рівень ризику	Заходи усунення або мінімізації негативного впливу ризику
1.	Невизначеність об'єктів проведення моніторингу освітніх послуг	Відсутність інформації на кафедрах і в структурних підрозділах про терміни та механізм проведення моніторингу	Маловірогідна, один раз на рік	Катастрофічний	Помірний	Контроль за виконанням КП «Моніторинг освітніх послуг», підсилення відповідальності посадових осіб щодо планування проведення моніторингу
2.	Своєчасність доведення розпорядчих документів щодо проведення моніторингу до кафедр і структурних підрозділів	Недостатній рівень результативності проведення моніторингу та порушення ритмічності діяльності кафедр і структурних	Маловірогідна, один раз на рік	Катастрофічний	Помірний	Своєчасне доведення розпорядчих документів щодо проведення моніторингу до кафедр і структурних підрозділів, підсилення відповідальності

№ з/п	Опис ризику	Наслідки від здійснення ризику	Ймовірність виникнення	Рівень наслідків	Рівень ризику	Заходи усунення або мінімізації негативного впливу ризику
		підрозділів				посадових осіб щодо організації проведення моніторингу
3.	Неякісний контент засобів опитування щодо якості освітніх послуг	Недостатній рівень результативності моніторингу освітніх послуг				Проведення експертної оцінки засобів опитування щодо якості освітніх послуг
4.	Відсутність програми обробки результатів моніторингу	Недостатній рівень результативності проведення моніторингу, відсутність об'єктивної оцінки діяльності СУЯ				Підсилення відповідальності посадових осіб, які відповідають за організацію проведення різних видів моніторингу
5.	Не доведення результатів проведення моніторингу до замовників освітніх послуг	Відсутність прозорості, наявності об'єктивної інформації у замовників освітніх послуг про фактичний стан здійснення процесів, недостатній рівень поліпшення СУЯ	Маловірогідна, один раз на рік	Значно малий	Низький	Своєчасне доведення результатів проведення моніторингу до замовників освітніх послуг, підсилення відповідальності посадових осіб щодо організації проведення моніторингу
5.	Відсутність плану коригувальних дій щодо результатів моніторингу освітніх	Недостатній рівень поліпшення СУЯ	Відбувається рідко, один раз на рік	Значно малий	Низький	Посилення відповідальності керівників процесів, посадових осіб аудиторів за реагуванням

ПУЕТ	Система управління якістю діяльності Карта процесу «Моніторинг якості освітніх послуг»	ДПСЯ СТП – 9-9.1-21-54-18
		Редакція 01
		Сторінка 18 із 18

№ з/п	Опис ризику	Наслідки від здійснення ризику	Ймовірність виникнення	Рівень наслідків	Рівень ризику	Заходи усунення або мінімізації негативного впливу ризику
	послуг					щодо результатів моніторингу освітніх послуг, розробка плану відповідних коригувальних дій
6.	Несвоєчасність та повнота виконання коригувальних дій	Зниження актуальності проведення моніторингу, недостатній рівень поліпшення дієвості та результативності СУЯ	Можлива, один раз на рік	Критичний	Високий	Моніторинг за виконанням коригувальних дій
7.	Непроведення моніторингу освітніх послуг	Недостатній рівень управління процесами з боку керівників процесів	Маловірогідна, один раз на рік	Катастрофічний	Помірний	Контроль з боку представника вищого керівництва з питань управління якістю діяльності