

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

Науково-методичний центр управління якістю діяльності

Система управління якістю діяльності

**Карта процесу
«Оперативне управління»
(ДПСЯ СТП – 9-8.1-101-54-18)**

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., Назаренко Валентина Олексіївна

доц. Герман Наталія Володимирівна

3. ВВЕДЕНО ВПЕРШЕ 2008 р.

4. АКТУАЛІЗОВАНО 2018 р.

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
«Оперативне управління»
(ДПСА СТП – 9-8.1-101-54-18)***

<i>Актуалізовано</i>				
	<i>2018 р.</i>	<i>20 р.</i>	<i>20 р.</i>	<i>20 р.</i>
<i>Дата</i>	<i>16 січня</i>			
<i>Підпис</i>				
<i>Прізвище, ініціали</i>	<i>Огуй Н. І.</i>			

Зміст

	С.
1. Призначення та сфера використання	6
2. Нормативні посилання	6
3. Мета процесу	7
4. Визначення та умовні позначення	7
5. Відповідальні за процес	8
6. Опис процесу	8
6.1. Входи в процес	8
6.2. Виходи з процесу	8
6.3. Ресурси, необхідні для функціонування процесу	8
6.4. Зовнішні документи управління	9
6.5. Внутрішні документи системи управління	9
6.6. Здійснення процесу	10
6.7. Оцінювання дієвості процесу	11
6.7.1. Критерій процесу та його цільові показники	11
6.7.2. Методика розрахунку	11
6.7.3. Періодичність та інструменти внутрішнього аудиту (моніторингу)	11
7. Ключові фактори, які впливають на результативність здійснення процесу	12

ДОКУМЕНТИ СУДАНУЕТ

ПУЕТ	Система управління якістю діяльності Карта процесу «Оперативне управління»	ДПСЯ СТП – 9-8.1-101-54-18
		Редакція 02
		Сторінка 6 із 13

1. Призначення та сфера використання

Даний стандарт – це внутрішній документ, в якому визначені вимоги до оперативного управління в університеті й викладені методичні підходи до проведення управлінських процедур в межах означеного процесу. При його розробці були враховані особливості організації оперативного управління, що склалися в університеті, й вимоги міжнародних і національних стандартів якості щодо управління процесами на основі системного 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 науково-педагогічний персонал кафедр і співробітники структурних підрозділів, що задіяні в здійсненні оперативного управління. 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 пов'язані з оперативним управлінням.

Карта процесу «Оперативне управління» діяльності університету розроблена з метою визначення та документального закріплення порядку управління процесом, послідовності кроків (дій), відповідальності та взаємодії в процесі оперативного управління та складових його процедур.

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;
- ДСТУ ISO 10005:2007 (ISO 10005:2005, IDT) «Системи управління якістю. Настанови щодо програм якості», 2007;
- 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 р.р., 2017;
- Концепція діяльності Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі», 2010 р.;
- Методичні рекомендації щодо складання плану роботи та звіту про роботу факультету (інституту), 2017;

ПУЕТ	Система управління якістю діяльності	ДПСЯ СТП – 9-8.1-101-54-18
	Карта процесу «Оперативне управління»	Редакція 02
		Сторінка 7 із 13

- Методичні рекомендації щодо складання плану роботи та звіту про роботу кафедри, 2017;
- Методичні рекомендації щодо складання плану роботи та звіту про роботу структурного підрозділу, 2017;
- Методичні рекомендації зі складання плану та звіту про науково-дослідну роботу кафедри, 2017.

3. Мета процесу

Основна мета полягає в організації, моніторингу та регулюванні діяльності університету задля успішної реалізації визначеної вищим керівництвом стратегії розвитку кафедр і структурних підрозділів і загалом університету, вирішення поставлених задач та досягнення показників якості.

4. Визначення та умовні позначення

У карті процесу «Оперативне управління» використані наступні визначення:

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

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

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.

Показник діяльності – вимірний результат.

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

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, напрями поліпшення процесу.

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.

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

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

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

КП керівник процесу;

КД коригувальні дії;

ВК вище керівництво;

НПП науково-педагогічні працівники;

НМЦУЯД науково-методичний центр управління якістю діяльності;

ПУЕТ	Система управління якістю діяльності Карта процесу «Оперативне управління»	ДПСЯ СТП – 9-8.1-101-54-18
		Редакція 02
		Сторінка 8 із 13

ДП	документована процедура;
ВА	внутрішній аудит;
ПКЯ	представник керівництва з якості;
ПУЕТ	Вищий навчальний заклад Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»;
ПД	поліпшення діяльності.

5. Відповідальні за процес

Відповідальність за якість здійснення оперативного управління несе перший проректор, проректори з науково-педагогічної роботи, директори інститутів, декани факультетів, директор науково-навчального центру, завідувачі кафедр, керівники структурних підрозділів. Відповідальність за своєчасне внесення змін до карти процесу несе начальник науково-методичного центру управління якістю діяльності.

6. Опис процесу

6.1. Входи в процес

Входи	Вимоги до входів	Постачальники
Розпорядчі документи від вищестоящих органів	Достовірність, дієвість, оперативність	Зовнішні постачальники
Плани роботи ректорату та вчених рад університету; плани роботи інститутів, факультетів, кафедр, структурних підрозділів	Достовірність, оперативність, актуальність	Всі процеси
Дані про зовнішнє середовище, яке впливає на діяльність ПУЕТ	Оперативність, актуальність	Зовнішні постачальники

6.2. Виходи з процесу

Виходи	Вимоги до входів	Замовники
Розпорядження, накази	Оперативність	Всі процеси
Звіти про роботу ректорату, вчених рад університету, інститутів, факультетів, кафедр, структурних підрозділів	Достовірність, дієвість, оперативність, повнота	Всі процеси
Щорічний аналіз	Оперативність, повнота	Процеси «Стратегічне планування», «Оперативне управління»

6.3. Ресурси, необхідні для функціонування процесу (вказуються всі ресурси, в тому числі: матеріальні, кадрові, інформаційні, виробничє середовище, інфраструктура і т.д.).

ПУЕТ	Система управління якістю діяльності Карта процесу «Оперативне управління»	ДПСЯ СТП – 9-8.1-101-54-18
		Редакція 02
		Сторінка 9 із 13

Ресурси	Вимоги до ресурсів	Постачальники
Кадрові: НПП, співпрацівники структурних підрозділів Матеріальні: матеріально-технічна база університету, умови реалізації освітньої і наукової діяльності Інформаційні: – паперові; – електронні	Визначені посадовими інструкціями Достатність за нормами, нормативами, вимоги, визначені відповідними КП Достатність за нормами, доступність, своєчасність, актуальність	Процес «Управління персоналом» Процеси «Управління інфраструктурою і матеріально-технічними ресурсами», «Освітній процес», «Наукова діяльність» Процес «Інформаційні ресурси»

6.4. 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

6.5. 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

6.6. Здійснення процесу

Блок-схема процесу	Дія	Відповідальний	Виконавець	Документ, який регламентує дію	Записи про якість
<pre> graph TD Start([початок]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[4] 4 --> 5[5] 5 --> 6[6] 6 --> 7[7] 7 --> 8[8] 8 --> 9{9} 9 -- так --> 6 9 -- ні --> 10[10] 10 --> 11[11] 11 --> End([кінець]) </pre>	1. Доведення стратегії до персоналу кафедр і структурних підрозділів	ВК	ПКЯ	Стратегія розвитку Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі» на 2017-2022 рр.	Наказ про затвердження Стратегії розвитку університету
	2. Планування діяльності	ВК	ПКЯ	Наказ про планування навчальної роботи	Плани роботи кафедр і структурних підрозділів на навчальний (календ.) рік
	3. Розробка заходів (задач), планів з врахуванням аналізу виконання попередніх завдань та можливих ризиків	Всі керівники підрозділів	ПКЯ	Карта процесу	Плани роботи
	4. Доведення до кафедр і структурних підрозділів	КП	ПКЯ	Відомість з ознайомлення	Підпис про ознайомлення
	5. Моніторинг процесу	КП	КП, завідувачі кафедр, керівники структурних підрозділів	Карта процесу	Протокол
	6. Поточне регулювання (корекція з врахуванням аналізу виконання попередніх завдань та можливих ризиків)	КП	КП, завідувачі кафедр, керівники структурних підрозділів	Порядок денний засідань Вчених рад університету, кафедр, трудового колективу структурних підрозділів	Протокол
	7. Внутрішній аудит	НМЦ УЯД	КП, завідувачі кафедр, керівники структурних підрозділів	Положення про внутрішній аудит	Програма внутрішнього аудиту
	8. Збір даних для аналізу ВК	КП	ПКЯ	Положення про внутрішній аудит	Робочі записи

ПУЕТ	Система управління якістю діяльності Карта процесу «Оперативне управління»	ДПСЯ СТП – 9-8.1-101-54-18
		Редакція 02
		Сторінка 11 із 13

Блок-схема процесу	Дія	Відповідальний	Виконавець	Документ, який регламентує дію	Записи про якість
	9. Прийняття управлінських рішень щодо розроблення КД	КП	ПКЯ	Звіт про результати внутрішнього аудиту	Лист реєстрації зауважень та невідповідностей
	10. Прийняття рішень щодо ПД	КП	ПКЯ	КП	Протокол, розпорядження, наказ
	11. Визначення можливостей, що потребують свого розгляду як складники постійного поліпшування	КП	ПРК, НМЦУЯД	КП	Протокол, розпорядження, наказ

6.7. Оцінювання дієвості процесу

6.7.1. Критерій процесу та його цільові показники

Критерій – відповідність планів діяльності кафедр і структурних підрозділів концепціям і програмам розвитку стратегічних напрямів діяльності університету. Цільовими показниками є ступінь інформованості персоналу і ступінь досягнення планових показників.

6.7.2. Методика розрахунку цільових показників

Оцінювання показників здійснюється шляхом анкетування (опитування) персоналу університету, за результатами моніторингу та внутрішній аудит якості управління процесами, аналізу виконання планів роботи кафедр і структурних підрозділів.

6.7.3. Періодичність та інструменти внутрішнього аудиту (моніторингу)

Внутрішній аудит процесу «Оперативне управління» проводиться НМЦУЯД на початку навчального (календарного) року. Моніторинг процесу «Оперативне управління» КП здійснюється постійно (за потребою).

7. Ключові фактори, які впливають на результативність здійснення процесу

Карта ризиків процесу «Оперативне управління»

№ з/п	Опис ризику	Наслідки від здійснення ризику	Ймовірність виникнення	Рівень наслідків	Рівень ризику	Заходи усунення або мінімізації негативного впливу ризику
1.	Зміни до Законів України «Про освіту», «Про вищу освіту»	Втрата актуальності контенту внутрішніх нормативних документів	Несистематична, один раз на рік	Катастрофічний	Високий	Обговорення та своєчасне внесення змін в навчальні плани та в плани роботи

№ з/п	Опис ризику	Наслідки від здійснення ризику	Ймовірність виникнення	Рівень наслідків	Рівень ризику	Заходи усунення або мінімізації негативного впливу ризику
						кафедр і структурних підрозділів університету
2.	Невідповідність планів роботи ректорату, вчених рад університету, інститутів, факультетів у змінам в законодавчій і нормативній документації, наказами і розпорядженням ВК університету	Невідповідність запланованих результатів стратегічним цілям	Несистематична, один раз на рік	Критичний	Високий	Обговорення та внесення змін в плани роботи ректорату та Вченої ради університету, інститутів, факультетів, кафедр, структурних підрозділів
3.	Зміна ринкової кон'юнктури	Втрата контингенту потенційних замовників освітніх послуг	Можлива, один раз на рік	Критичний	Високий	Моніторинг, аналізування, обговорення та внесення змін в навчальні плани та в плани роботи кафедр і структурних підрозділів університету
4.	Несвоєчасність доведення робочих навчальних планів на навчальний рік до кафедр, структурних підрозділів	Зниження рівня якості надання освітніх послуг	Часта, один раз на рік	Мінімальний	Високий	Дотримання термінів підготовки, обговорення та затвердження робочих навчальних планів на навчальний рік
5.	Щорічне коригування навчальних планів після їх затвердження вченою радою університету	Зниження рівня якості надання освітніх послуг	Часта, один раз на рік	Критичний	Дуже високий	Коригування навчальних планів до їх затвердження. Коригування навчальних планів за

№ з/п	Опис ризику	Наслідки від здійснення ризику	Ймовірність виникнення	Рівень наслідків	Рівень ризику	Заходи усунення або мінімізації негативного впливу ризику
						потребою у зв'язку з об'єктивними чинниками
6.	Несвоєчасність планування діяльності кафедр і структурних підрозділів	Зниження рівня якості надання освітніх послуг	Несистематична, один раз на рік	Мінімальний	Помірний	Дотримання термінів підготовки, обговорення та затвердження планів роботи кафедр і структурних підрозділів на навчальний (календарний) рік
7.	Несвоєчасність планування підготовки або актуалізації навчально-методичного забезпечення навчальної дисципліни	Зниження рівня якості надання освітніх послуг	Несистематична, один раз на п'ять років	Мінімальний	Помірний	Розробка плану видання навчально-методичної літератури
8.	Порушення термінів виконання підготовки (актуалізації) навчально-методичного забезпечення навчальної дисципліни	Зниження рівня якості надання освітніх послуг	Несистематична, два рази на рік	Мінімальний	Помірний	Моніторинг виконання термінів підготовки навчально-методичного забезпечення навчальної дисципліни на кафедрі