

|                                                                                  |                                                                                                  |                        |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  | <b>Міністерство освіти і науки України</b><br><b>Західноукраїнський національний університет</b> | <b>НЯ 7.5-2025</b>     |
|                                                                                  |                                                                                                  | <b>Редакція 01</b>     |
|                                                                                  |                                                                                                  | <i>Сторінка 1 з 60</i> |

## **СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ**

### **«НАСТАНОВА ЩОДО ЯКОСТІ» НЯ 7.5-01–2025**

☐ Контрольний примірник

☐ Врахований примірник

Тернопіль – 2025

|                                                                                   |                                                                                                  |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  | <b>Міністерство освіти і науки України</b><br><b>Західноукраїнський національний університет</b> | <b>НЯ 7.5-2025</b>     |
|                                                                                   |                                                                                                  | <b>Редакція 01</b>     |
|                                                                                   |                                                                                                  | <i>Сторінка 2 з 60</i> |

## ПЕРЕДМОВА

|                                   |                                                                                                                        |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>РОЗРОБЛЕНО</b>                 | Робочою групою з розроблення і впровадження Системи управління якістю у Західноукраїнському національному університеті |
| <b>ВНЕСЕНО</b>                    | Уповноваженим від керівництва з питань якості,<br>проректором з науково-педагогічної роботи<br>Віктором ОСТРОВЕРХОВИМ  |
| <b>РОЗГЛЯНУТО ТА<br/>СХВАЛЕНО</b> | Вченою радою Західноукраїнського національного університету<br>Протокол № 7 від 07 травня 2025 р.                      |
| <b>ВВЕДЕНО В ДІЮ</b>              | наказом ректора Західноукраїнського національного університету № 287 від 07 травня 2025 р.                             |

|                                                                                   |                                                                                                  |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  | <b>Міністерство освіти і науки України</b><br><b>Західноукраїнський національний університет</b> | <b>НЯ 7.5-2025</b>     |
|                                                                                   |                                                                                                  | <b>Редакція 01</b>     |
|                                                                                   |                                                                                                  | <i>Сторінка 3 з 60</i> |

## ЗМІСТ

|                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| Вступ                                                               | 5  |
| 1. Призначення і сфера застосування положення                       | 7  |
| 2. Нормативні посилання                                             | 7  |
| 3. Терміни, визначення понять та скорочення                         | 7  |
| 4. Середовище організації                                           | 10 |
| 4.1 Розуміння організації та її середовища                          | 10 |
| 4.2 Розуміння потреб і очікувань зацікавлених сторін                | 12 |
| 4.3 Визначення сфери застосування системи управління якістю         | 12 |
| 4.4 Система управління якістю та її процеси                         | 13 |
| 5 Лідерство                                                         | 14 |
| 5.1 Лідерство й зобов'язання                                        | 14 |
| 5.2 Політика у сфері якості                                         | 14 |
| 5.3 Функції, обов'язки й повноваження в межах організації           | 15 |
| 6. Планування                                                       | 17 |
| 6.1 Дії стосовно ризиків і можливостей                              | 17 |
| 6.2 Цілі у сфері якості та планування дій для їх досягнення         | 18 |
| 6.3 Планування змін (стратегічне планування)                        | 19 |
| 7. Підтримка системи управління                                     | 19 |
| 7.1 Ресурси                                                         | 19 |
| 7.2 Компетентність                                                  | 23 |
| 7.3 Обізнаність                                                     | 24 |
| 7.4 Інформування                                                    | 24 |
| 7.5 Задokumentована інформація                                      | 24 |
| 8. Надання освітніх і науково-дослідних послуг                      | 25 |
| 8.1 Оперативне планування і контроль                                | 25 |
| 8.2 Вимоги щодо послуг                                              | 26 |
| 8.3 Проєктування та розроблення освітніх і науково-дослідних послуг | 28 |
| 8.4 Контроль надаваних зовнішніх процесів, продукції та послуг      | 29 |
| 8.5 Надання освітніх і науково-дослідних послуг                     | 30 |
| 8.6 Виготовлення продукції та надання послуг                        | 33 |
| 8.7 Контроль невідповідностей                                       | 34 |
| 9. Оцінювання дієвості                                              | 36 |
| 9.1 Моніторинг, вимірювання, аналіз й оцінювання                    | 36 |
| 9.2 Внутрішній аудит                                                | 39 |
| 9.3 Аналіз системи управління якістю                                | 39 |
| 10. Покращення                                                      | 40 |
| 10.1 Загальні положення                                             | 40 |
| 10.2 Невідповідність і коригувальні дії                             | 41 |
| 10.3 Постійне покращення                                            | 42 |
| 11. Прикінцеві положення                                            | 42 |

|                                                                                  |                                                                                                  |                        |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  | <b>Міністерство освіти і науки України</b><br><b>Західноукраїнський національний університет</b> | <b>НЯ 7.5-2025</b>     |
|                                                                                  |                                                                                                  | <b>Редакція 01</b>     |
|                                                                                  |                                                                                                  | <i>Сторінка 4 з 60</i> |

|                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------|----|
| Додаток 1 Сфера застосування системи управління якістю         | 44 |
| Західноукраїнського національного університету                 |    |
| Додаток 2 Модель системи управління якістю, заснованої на      | 48 |
| процесному підході                                             |    |
| Додаток 3 Процеси системи управління якістю згідно із ISO 9001 | 49 |
| та документи Університету, що містять опис їх виконання        |    |
| Додаток 4 Матриця розподілу відповідальності і повноважень за  | 57 |
| процеси системи управління якістю Університету                 |    |

|                                                                                   |                                                                                                  |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  | <b>Міністерство освіти і науки України</b><br><b>Західноукраїнський національний університет</b> | <b>НЯ 7.5-2025</b>     |
|                                                                                   |                                                                                                  | <b>Редакція 01</b>     |
|                                                                                   |                                                                                                  | <i>Сторінка 5 з 60</i> |

## ВСТУП

Становлення Університету розпочалось у 1966 році. Відповідно до наказу Міністра вищої і середньої спеціальної освіти Української РСР від 30.06.1966 № 418 «Про організацію в Тернополі відділення фінансово-економічного факультету Київського інституту народного господарства» з 1 вересня 1966 року в місті Тернополі організовано відділення фінансово-економічного факультету Київського інституту народного господарства.

Згідно з наказом Міністра вищої і середньої спеціальної освіти Української РСР від 28.08.1967 № 543 «Про реорганізацію Тернопільського відділення Київського інституту народного господарства» з 1 вересня 1967 року Тернопільське відділення реорганізовано у Тернопільський факультет Київського інституту народного господарства.

Відповідно до наказу Міністра вищої і середньої спеціальної освіти Української РСР від 11.12.1970 № 848 «Про організацію Тернопільського фінансово-економічного інституту» на базі Тернопільського факультету Київського інституту народного господарства ім. Д. С. Коротченка організовано Тернопільський фінансово-економічний інститут.

Згідно з наказом Міністерства вищої і середньої спеціальної освіти Української РСР від 11.08.1989 № 203 «Про перейменування ТФЕІ» Тернопільський фінансово-економічний інститут перейменовано на Тернопільський інститут народного господарства.

Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 29 серпня 1994 року № 592 «Про вдосконалення мережі вищих навчальних закладів» на базі Тернопільського інституту народного господарства створено Тернопільську академію народного господарства. Тернопільська академія народного господарства є правонаступником Тернопільського інституту народного господарства.

Згідно з розпорядженням Кабінету Міністрів України від 30 березня 2005 року № 72 «Про утворення Тернопільського державного економічного університету» на базі Тернопільської академії народного господарства утворено Тернопільський державний економічний університет. Тернопільський державний економічний університет є правонаступником Тернопільської академії народного господарства.

Відповідно до Указу Президента України від 29 вересня 2006 року № 794 «Про надання Тернопільському державному економічному університету статусу національного» Університету надано статус національного та перейменовано у Тернопільський національний економічний університет.

Наказом Міністерства освіти і науки України від 25.08.2020 № 1077 «Про перейменування Тернопільського національного економічного університету» Тернопільський національний економічний університет перейменовано у Західноукраїнський національний університет і йому надано статус класичного закладу вищої освіти (далі – Університет).

|                                                                                  |                                                                                                  |                        |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  | <b>Міністерство освіти і науки України</b><br><b>Західноукраїнський національний університет</b> | <b>НЯ 7.5-2025</b>     |
|                                                                                  |                                                                                                  | <b>Редакція 01</b>     |
|                                                                                  |                                                                                                  | <i>Сторінка 6 з 60</i> |

Загальна чисельність працівників (штатного персоналу) становить 1502 особи. З них – 63 особи є академіками та членами-кореспондентами академій.

З-поміж науково-педагогічних працівників науковий ступінь доктора наук, професора мають 138 осіб, кандидата наук, доцента – 437 осіб, доктора філософії – 35 осіб. У закладі вищої освіти 30 кафедр із 44 очолюють доктори наук, професори; 14 кафедр – кандидати наук, доценти.

Освітній процес в Університеті забезпечують 9 навчально-наукових інститутів, 5 факультетів, 4 коледжі та 44 кафедри. На даний час в університеті навчається понад 20 тисяч осіб.

#### **Факультети:**

1. Соціально-гуманітарний факультет
2. Факультет економіки та управління
3. Факультет комп'ютерних інформаційних технологій
4. Факультет фінансів та обліку
5. Юридичний факультет

#### **Інститути:**

1. Навчально-науковий інститут міжнародних економічних відносин ім. Б. Д. Гаврилишина.

2. Навчально-науковий інститут інноватики, природокористування та інфраструктури.

3. Навчально-науковий інститут публічного управління.

4. Навчально-науковий інститут новітніх освітніх технологій.

5. Вінницький навчально-науковий інститут економіки.

6. Івано-Франківський навчально-науковий інститут менеджменту.

7. Чортківський навчально-науковий інститут підприємництва і бізнесу.

8. Нововолинський навчально-науковий інститут економіки та менеджменту.

9. Єреванський навчально-науковий інститут (Республіка Вірменія).

#### **Коледжі:**

1. ВСП «Вінницький фаховий коледж економіки та підприємництва ЗУНУ»

2. ВСП «Фаховий коледж економіки, права та інформаційних технологій ЗУНУ»

3. ВСП «Чортківський фаховий коледж економіки та підприємництва ЗУНУ»

4. ВСП «Єреванський фаховий коледж ЗУНУ»

#### **Центри:**

Закарпатський навчально-науковий центр ЗУНУ

Кам'янець-Подільський навчально-науковий центр

Луцький навчально-науковий центр ЗУНУ

Самбірський навчально-науковий центр ЗУНУ

Хмельницький навчально-науковий центр ЗУНУ

Навчально-науковий центр з вивчення іноземних мов

Навчально-науковий центр комунікацій

Навчально-науковий центр рекреації та оздоровлення

|                                                                                  |                                                                                                  |                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|  | <b>Міністерство освіти і науки України</b><br><b>Західноукраїнський національний університет</b> | <b>НЯ 7.5-2025</b> |
|                                                                                  |                                                                                                  | <b>Редакція 01</b> |
|                                                                                  |                                                                                                  | Сторінка 7 з 60    |

Навчально-науковий центр підготовки офіцерів запасу  
 Навчально-науковий центр конверсії військових кадрів та ветеранів війни  
 Навчально-науковий центр соціально-психологічної підтримки та резильєнтності

Центр підтримки студентів

Центр підтримки технологій та інновацій

Міжнародний центр культури та розвитку

Науково-дослідна частина

Науково-дослідний інститут інтелектуальних комп'ютерних систем та ін.

Основу матеріально-технічної бази Університету становлять:

- 12 навчально-лабораторних корпусів;
- Центр колективного користування науковим обладнанням «Імерсивний мультифункціональний хаб» НДЧ;
- бібліотека ім. Л. Каніщенка;
- міжобласний центр підготовки спортсменів з готелем та кафе;
- 4 спортивні зали та 3 спортмайданчики;
- спортивне ядро;
- 8 гуртожитків;
- музей історії ЗУНУ.

### **1. Призначення та сфера застосування положення**

1.1 Настанова щодо якості системи управління якістю (далі – НЯ) є основним регламентувальним документом, у якому описується система управління якістю Університету (далі СУЯ). Положення розроблене відповідно до вимог та з дотриманням нумерації пунктів стандарту ISO 9001 і ДСТУ ISO 9001.

1.2 НЯ призначене для загального використання з метою:

- інформування співробітників, споживачів послуг та всіх зацікавлених осіб про політику та діяльність Університету щодо якості;
- здійснення керівництва при впровадженні, функціонуванні та поліпшенні СУЯ;
- вдосконалення та упорядкування діяльності Університету;
- забезпечення стабільного функціонування СУЯ.

1.3 Вимоги НЯ поширюються на освітню та наукову діяльність Університету і є обов'язковими для ознайомлення та виконання всіма працівниками Університету в межах дії СУЯ.

1.4 З НЯ можуть ознайомитися потенційні та реальні замовники освітніх і наукових послуг для підтвердження можливості Університету задовольняти їх вимоги, гарантування стабільної якості надання послуг, упевненості в тому, що вони мають справу з надійним партнером.

Відповідальним за впровадження та актуалізацію НЯ є УКЯ.

### **2. Нормативні посилання**

2.1. У НЯ є посилання на такі нормативні та законодавчі документи:



|                                                                                  |                                                                                                  |                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|  | <b>Міністерство освіти і науки України</b><br><b>Західноукраїнський національний університет</b> | <b>НЯ 7.5-2025</b> |
|                                                                                  |                                                                                                  | <b>Редакція 01</b> |
|                                                                                  |                                                                                                  | Сторінка 8 з 60    |

- ✓ ДСТУ ISO 9000:2015 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів
- ✓ ДСТУ ISO 9001:2015 Системи управління якістю. Вимоги
- ✓ Стандарти та рекомендації щодо забезпечення якості в Європейському просторі вищої освіти (ESG), 2015
- ✓ Закон України «Про вищу освіту» від 01.07.2014 № 1556-VII (зі змінами)
- ✓ Закон України «Про доступ до публічної інформації» від 13.01.2011 № 2939-VI (зі змінами)
- ✓ Закон України «Про публічні закупівлі» від 25.12.2015 № 922-VIII
- ✓ Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Ліцензійних умов провадження освітньої діяльності закладів освіти» від 30.12.2015 року № 1187.

### 3. Терміни, визначення та скорочення

3.1. Терміни та визначення, що використані у даній НЯ, відповідають ДСТУ ISO 9000 та Закону України «Про вищу освіту», зокрема:

**освітній заклад** (educational organization) – організація, яка надає освітні послуги;

**надавач освітніх послуг** (education provider) – особа, яка надає освіту тому, хто навчається;

**освітній процес** – це інтелектуальна, творча діяльність у сфері вищої освіти і науки, що проводиться в Університеті через систему науково-методичних і педагогічних заходів і спрямована на передачу, засвоєння й використання компетентностей у осіб, які навчаються, а також на формування гармонійно розвиненої особистості;

**освітня діяльність** – це діяльність, що проводиться з метою забезпечення здобуття вищої, післядипломної освіти й задоволення інших освітніх потреб здобувачів вищої освіти й інших осіб;

**наукова діяльність** – це інтелектуальна творча діяльність, спрямована на одержання та використання нових знань;

**найвище керівництво** (top management) – особа чи група осіб, яка спрямовує та контролює діяльність Університету на найвищому рівні. Найвище керівництво має право надавати повноваження та забезпечувати (перерозподіляти) ресурсами в межах Університету;

**зацікавлена сторона** (interested party, stakeholder) – особа чи організація, яка може вплинути на рішення чи діяльність, піддана впливу, чи сприймає себе такою, що піддана впливу рішень або діяльності;

**замовник** (customer) – особа чи організація, яка може отримати чи отримує продукцію чи послугу, призначену для цієї особи чи організації, або яку потребує ця особа чи організація;

**управління якістю** (quality management) – управління стосовно якості. Управління якістю може охоплювати формування політики та встановлення



|                                                                                  |                                                                                                  |                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|  | <b>Міністерство освіти і науки України</b><br><b>Західноукраїнський національний університет</b> | <b>НЯ 7.5-2025</b> |
|                                                                                  |                                                                                                  | <b>Редакція 01</b> |
|                                                                                  |                                                                                                  | Сторінка 9 з 60    |

цілей у сфері якості, а також процеси, щоб досягати цих цілей у сфері якості через планування якості, забезпечення якості, контроль якості та поліпшення (підвищення) якості;

**забезпечення якості** (*quality assurance*) – складова частина управління якістю, зосереджена на створюванні впевненості в тому, що вимоги щодо якості буде виконано;

**контроль якості** (*quality control*) – складова частина управління якістю, зосереджена на виконуванні вимог щодо якості;

**поліпшення (підвищення) якості** (*quality improvement*) – складова частина управління якістю, яка зосереджена на збільшенні здатності виконувати вимоги щодо якості. Вимоги щодо якості можуть бути пов'язані з будь-яким із таких аспектів, як: результативність, ефективність чи простежуваність;

**процес** (*process*) – послідовна зміна предметів і явищ, що відбувається закономірним порядком, сукупність ряду послідовних дій, спрямованих на досягнення певного результату, послідовна зміна станів об'єкту в часі;

**система управління** (*management system*) – сукупність взаємопов'язаних елементів організації для формування політик, установлення цілей і процесів, щоб досягати цих цілей;

**система управління якістю** (*quality management system*) – частина системи управління стосовно якості;

**якість** (*quality*) – ступінь, до якого сукупність власних характеристик об'єкта задовольняє вимоги. Термін «якість» можна вживати з такими прикметниками, як: низька, хороша або висока. «Власний», на відміну від «надаваний», означає наявний у об'єкті;

**настанова щодо якості** (*quality manual*) – специфікація щодо системи управління якістю Університету;

**задокументована інформація** (*documented information*) – інформація, яку організація має контролювати та підтримувати в актуальному стані, та носій, на якому її розміщено;

**Примітка 1.** Задокументована інформація може бути подана в будь-якому форматі та на будь-яких носіях і походити з будь-якого джерела.

**Примітка 2.** Задокументована інформація може стосуватись:

- системи управління, зокрема пов'язаних з нею процесів;
- інформації, розробленої для того, щоб організація функціонувала (документація);
- доказу досягнення результатів (протоколи).

**протокол; запис** (*record*) – документ, у якому наведено одержані результати чи докази виконаних робіт. Протоколи можна використовувати, наприклад, для документування простежуваності та наведення доказу щодо перевірки, запобіжної дії та коригувальної дії;

**зворотний зв'язок** (задоволеність замовника) (*feedback*) – думки, зауваження та висловлення зацікавленості щодо продукту, послуги чи процесу

|                                                                                  |                                                                                                  |                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|  | <b>Міністерство освіти і науки України</b><br><b>Західноукраїнський національний університет</b> | <b>НЯ 7.5-2025</b> |
|                                                                                  |                                                                                                  | <b>Редакція 01</b> |
|                                                                                  |                                                                                                  | Сторінка 10 з 60   |

розглядання скарг;

**задоволеність замовника** (*customer satisfaction*) – сприйняття замовником ступеня виконання його очікувань;

**Примітка 1.** Може бути так, що очікування замовника невідомі організації чи навіть самому замовнику доти, доки продукцію не поставлено чи послугу не надано. Для досягнення високого рівня задоволеності замовника може бути необхідно задовольнити очікування замовника, навіть якщо воно не є сформульованим, загально зрозумілим чи обов'язковим.

**Примітка 2.** Скарги – загальноприйнятий показник низького рівня задоволеності замовників, але їх відсутність не обов'язково означає високий рівень задоволеності замовників.

**Примітка 3.** Навіть, якщо вимоги замовника узгоджено з ним та виконано, це не обов'язково гарантує високий рівень задоволеності замовника

**моніторинг** (*monitoring*) – визначання статусу системи, процесу, продукції, послуги чи роботи;

**Примітка 1.** Для визначення статусу можливо буде потрібно перевіряти, наглядати чи критично спостерігати.

**Примітка 2.** Зазвичай, моніторинг – це визначання статусу об'єкта, здійснюване на різних стадіях або в різний час.

**запобіжна дія** (*preventive action*) – дія, яку виконують, щоб усунути причину потенційної невідповідності чи іншої потенційно небажаної ситуації;

**Примітка 1.** Може бути кілька причин виникнення потенційної невідповідності.

**Примітка 2.** Запобіжну дію виконують, щоб запобігти виникненню події, тоді як коригувальну дію – щоб запобігти повторному виникненню події.

**коригувальна дія** (*corrective action*) – дія, яку виконують, щоб усунути причину невідповідності та запобігти її повторному виникненню;

**Примітка 1.** Може бути кілька причин виникнення невідповідності.

**Примітка 2.** Коригувальну дію виконують, щоб запобігти повторному виникненню події, тоді як запобіжну дію – щоб запобігти виникненню події.

**коригування** (*correction*) – дія, яку виконують, щоб усунути виявлену невідповідність;

**Примітка.** Коригування можна провадити перед коригувальною дією, разом з нею чи після неї. Коригуванням може бути, наприклад, перероблення чи зниження рівня якості

**ефективність** (*efficiency*) – співвідношення між досягненим результатом і використаними ресурсами;

**результативність** (*effectiveness*) – ступінь реалізації запланованих робіт і досягнення запланованих результатів;

**ризик** – вплив невизначеності на результат (невизначеність щодо досягнення цілей).

3.2. У цьому Положенні використано такі скорочення:

ЗВО – заклад вищої освіти;

МОНУ – Міністерство освіти і науки України;

ННІ – навчально-науковий інститут;

НПП – науково-педагогічні працівники;

|                                                                                  |                                                                                                  |                         |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|  | <b>Міністерство освіти і науки України</b><br><b>Західноукраїнський національний університет</b> | <b>НЯ 7.5-2025</b>      |
|                                                                                  |                                                                                                  | <b>Редакція 01</b>      |
|                                                                                  |                                                                                                  | <i>Сторінка 11 з 60</i> |

НП – наукові працівники;

ПП – педагогічні працівники;

НПР – науково-педагогічна робота;

УКЯ – уповноважений від керівництва Університету з питань якості;

СУЯ – система управління якістю

## **4 Середовище організації**

### **4.1 Розуміння організації та її середовища**

Західноукраїнський національний університет є закладом вищої освіти IV рівня, який здійснює надання освітніх послуг і реалізацію інноваційних наукових досліджень відповідно до сучасних потреб економіки та вимог зацікавлених сторін, поширення наукових знань, культурно-просвітницьку діяльність, збереження та примноження кращих традицій університетської освіти.

Діяльність Університету здійснюється в межах чинної національної і міжнародної законодавчої, нормативної і регламентувальної бази й внутрішньої установчої і нормативної документації. В Університеті постійно відстежуються зміни в цих документах, що стосуються його сфери діяльності, і згідно з цими змінами своєчасно коригуються внутрішні документи відповідно до Інструкції з діловодства.

Керівництво Університету щорічно під час аналізу функціонування СУЯ із застосуванням методики SWOT-аналізу визначає зовнішні й внутрішні чинники, що стосуються його сфери діяльності й стратегічного розвитку і впливають на досягнення запланованих результатів функціонування СУЯ, сильні та слабкі сторони, можливості і загрози. Результати аналізу реєструються у формі «SWOT-аналіз» відповідного протоколу.

#### **Зовнішні чинники**

Відповідно до встановлених завдань, на діяльність Університету мають прямий вплив: Кабінет Міністрів України, Верховна Рада України, Міністерство освіти і науки України (МОНУ), Національне агентство із забезпечення якості вищої освіти, Державна служба якості освіти України, вступники, здобувачі вищої освіти, роботодавці, українські та закордонні, міжнародні установи й організації, що фінансують освітні та наукові проекти (програми), інші заклади вищої освіти.

Найбільший вплив на освітню та наукову діяльність Університету мають:

МОНУ, що розробляє стратегію та програми розвитку вищої освіти, визначає умови прийому до закладів вищої освіти, забезпечує функціонування Єдиної державної електронної бази з питань освіти, формує перелік галузей знань і спеціальностей, за якими здійснюється підготовка здобувачів вищої освіти, розробляє стандарти вищої освіти за кожною спеціальністю, затверджує форми документів про вищу освіту (наукові ступені), видає ліцензії на освітню діяльність на підставі позитивного експертного висновку Національного агентства із забезпечення якості вищої освіти, а також переоформляє та анулює

|                                                                                  |                                                                                                  |                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|  | <b>Міністерство освіти і науки України</b><br><b>Західноукраїнський національний університет</b> | <b>НЯ 7.5-2025</b> |
|                                                                                  |                                                                                                  | <b>Редакція 01</b> |
|                                                                                  |                                                                                                  | Сторінка 12 з 60   |

їх, формує пропозиції і розміщує державне замовлення на підготовку фахівців з вищою освітою у порядку, встановленому законодавством, утворює атестаційну колегію, яка затверджує рішення вчених рад ЗВО (наукових установ) про присвоєння науковим і науково-педагогічним працівникам вчених звань;

Національне агентство із забезпечення якості вищої освіти, що формує вимоги до системи забезпечення якості вищої освіти, розробляє положення про акредитацію освітніх програм, проводить ліцензійну експертизу, готує експертний висновок щодо можливості видачі ліцензії на провадження освітньої діяльності, проводить акредитацію освітніх програм, за якими здійснюється підготовка здобувачів вищої освіти, формує критерії оцінки якості освітньої діяльності, у тому числі наукових здобутків, за якими можуть визначатися рейтинги ЗВО України, розробляє вимоги до рівня наукової кваліфікації осіб, які здобувають наукові ступені, розробляє порядок їх присудження спеціалізованими вченими радами закладів вищої освіти (наукових установ), розробляє положення про акредитацію спеціалізованих вчених рад, акредитує незалежні установи оцінювання та забезпечення якості вищої освіти;

українські та закордонні, міжнародні установи та організації, що виконують проєкти і програми освітньої інтеграції та наукових досліджень;

вступники до Університету, які визначають формування контингенту здобувачів вищої освіти;

здобувачі вищої освіти, які зацікавлені в одержанні якісної освіти та формуванні компетентностей, що забезпечують успішне працевлаштування на національному та міжнародному ринках праці;

інші заклади вищої освіти, які порівнюються з Університетом у національних та міжнародних рейтингах.

**Внутрішні чинники**, що мають найбільший вплив на освітню та наукову діяльність:

цілі та задачі, що ставить керівництво Університету;

структура Університету;

ресурси (співробітники, матеріально-технічна база, інформаційна база, фінансові ресурси, знання);

корпоративна культура.

Зазначені чинники постійно відстежуються та аналізуються керівництвом Університету з метою подальшого планування діяльності.

#### **4.2. Розуміння потреб і очікувань зацікавлених сторін**

У зв'язку з тим, що на здатність Університету надавати якісні освітні послуги й виконувати результативні науково-дослідні роботи, які задовольняють вимоги замовників та законодавчих, нормативних і регламентувальних документів, впливають або можуть впливати зацікавлені сторони, керівництво Університету щорічно в грудні на ректораті при

|                                                                                  |                                                                                                  |                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|  | <b>Міністерство освіти і науки України</b><br><b>Західноукраїнський національний університет</b> | <b>НЯ 7.5-2025</b> |
|                                                                                  |                                                                                                  | <b>Редакція 01</b> |
|                                                                                  |                                                                                                  | Сторінка 13 з 60   |

плануванні діяльності на наступний рік визначає:

- а) зацікавлені сторони, що мають відношення до СУЯ;
- б) вимоги цих зацікавлених сторін, що мають відношення до СУЯ.

За результатами визначення зацікавлених сторін і їхніх вимог проректор з науково-педагогічної роботи формує Реєстр зацікавлених сторін.

Керівництво Університету є відповідальним за проведення постійного моніторингу й аналізування інформації про зацікавлені сторони та їх вимоги.

Результати моніторингу й аналізування інформації про зацікавлені сторони, їхні вимоги та очікування оцінюються керівництвом Університету під час аналізування СУЯ і реєструються в протоколі цього аналізу.

#### **4.3. Визначення сфери застосування системи управління якістю**

Керівництво Університету встановило, що межі й застосовність СУЯ поширюються на освітню діяльність Університету з надання послуг у сфері вищої освіти (код 85.42 за ДКПП) і послуг щодо наукового досліджування та експериментального розробляння (код 72.19 за ДКПП).

Дія СУЯ поширюється на всі структурні підрозділи Університету відповідно до його організаційної структури.

Під час визначення сфери застосування СУЯ (додаток 1) керівництво Університету врахувало:

- а) зовнішні й внутрішні чинники (п.4.1);
- б) вимоги відповідних зацікавлених сторін (п.4.2);
- в) послуги, які надає Університет.

У СУЯ Університету враховано всі вимоги ISO 9001 і ДСТУ ISO 9001.

УКЯ є відповідальним за забезпечення доступності інформації про сферу застосування СУЯ і її підтримку в належному стані у вигляді задокументованої інформації.

#### **4.4. Система управління якістю та її процеси**

4.4.1. В Університеті розроблено, запроваджено СУЯ, що охоплює потрібні для її функціонування процеси та їх взаємодію, відповідно до вимог ISO 9001 і ДСТУ ISO 9001 (додаток 2 і 3). СУЯ підтримується в актуальному стані та постійно поліпшується.

Керівництво Університету визначило процеси, потрібні для результативного функціонування СУЯ, їх застосування в межах Університету, а також:

- 1) необхідні входи цих процесів та очікувані від них виходи (наведено у відповідних внутрішніх нормативних документах);
- 2) послідовність і взаємодію цих процесів;
- 3) критерії і методи (зокрема моніторинг, вимірювання й відповідні показники дієвості), потрібні для забезпечення результативності функціонування й контролю цих процесів (наведено у відповідних внутрішніх нормативних документах);
- 4) ресурси, потрібні для цих процесів, і забезпечило їх наявність;



|                                                                                  |                                                                                                  |                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|  | <b>Міністерство освіти і науки України</b><br><b>Західноукраїнський національний університет</b> | <b>НЯ 7.5-2025</b> |
|                                                                                  |                                                                                                  | <b>Редакція 01</b> |
|                                                                                  |                                                                                                  | Сторінка 14 з 60   |

5) призначило осіб з відповідальністю й повноваженнями щодо цих процесів (додаток 4);

6) розглянуло ризики й можливості (відповідно до п.6.1);

7) забезпечило оцінювання цих процесів під час внутрішніх аудитів та аналізування СУЯ з боку керівництва й запровадження будь-яких змін, потрібних для забезпечення того, щоб ці процеси досягали своїх передбачених результатів;

8) забезпечило поліпшування процесів і СУЯ загалом.

4.4.2. В Університеті для ефективного управління процесами забезпечується:

а) актуальність задокументованої інформації, необхідної для функціонування процесів згідно з Інструкцією з діловодства. Перелік документів СУЯ Університету, процеси, які в них описано, і відповідні пункти ISO 9001 і ДСТУ ISO 9001 наведено в додатку 3;

б) зберігання задокументованої інформації для впевненості в тому, що процеси виконуються так, як заплановано згідно з Інструкцією з діловодства.

Керівництво Університету є відповідальним за впровадження, функціонування й забезпечення постійного покращення СУЯ та ефективне управління її процесами.

## **5. Лідерство**

### **5.1. Лідерство й зобов'язання**

#### **5.1.1 Загальні положення**

Ректор Університету постійно демонструє свої лідерство й зобов'язання щодо СУЯ:

а) беручи на себе відповідальності за результативність СУЯ;

б) забезпечуючи розроблення й доведення до співробітників Університету політики і цілей у сфері якості, їх узгодженість зі стратегічними напрямками і середовищем Університету;

в) забезпечуючи інтегрування вимог СУЯ в процеси Університету;

г) сприяючи використанню процесного підходу та ризик-орієнтованого мислення;

д) забезпечуючи наявність ресурсів, необхідних для виконання зобов'язань, установлених згідно з політикою і цілями Університету;

е) інформуючи співробітників Університету про важливість виконання вимог замовників (зацікавлених сторін), а також законодавчих, нормативних і регламентувальних вимог до надання освітніх послуг, а також про важливість результативного управління якістю й відповідність вимогам СУЯ;

ж) забезпечуючи досягнення СУЯ запланованих результатів;

и) задіюючи, скеровуючи та заохочуючи співробітників Університету до того, щоб кожен робив внесок у результативність СУЯ;

к) підтримуючи інших відповідних керівників для демонстрування їхнього лідерства в їхніх сферах відповідальності.

|                                                                                  |                                                                                                  |                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|  | <b>Міністерство освіти і науки України</b><br><b>Західноукраїнський національний університет</b> | <b>НЯ 7.5-2025</b> |
|                                                                                  |                                                                                                  | <b>Редакція 01</b> |
|                                                                                  |                                                                                                  | Сторінка 15 з 60   |

### 5.1.2 Орієнтація на замовника

Ректор постійно демонструє свої лідерство та зобов'язання щодо орієнтації на замовника для того, щоб:

а) вимоги замовника, а також застосовувані законодавчі й регламентувальні вимоги було визначено в контрактах і договорах, донесено до співробітників й виконано при наданні освітніх послуг та проведенні науково-дослідних робіт;

б) ризики та можливості, що можуть впливати на відповідність продукції та послуг, а також на здатність підвищувати задоволеність замовника, було визначено й ураховано керівниками процесів і підрозділів та доведено до відома всіх учасників процесів і співробітників підрозділів;

в) завжди підтримувалася зосередженість на підвищенні задоволеності замовників і зацікавлених сторін.

Це зобов'язання вищого керівництва в особі Ректора спрямоване на поєднання управління якістю і загального управління діяльністю Університету.

## 5.2. Політика у сфері якості

### 5.2.1. Формування політики у сфері якості

Ректор Університету формулює політику у сфері якості, яка:

а) відповідає місії й середовищу Університету та підтримує її стратегічний напрямок;

б) є основою для встановлення цілей у сфері якості;

в) містить зобов'язання щодо задоволення застосовних вимог;

г) містить зобов'язання щодо постійного покращення СУЯ.

Політика у сфері якості затверджується Вченою радою Університету і вводиться в дію наказом ректора Університету.

Щорічно в межах аналізування СУЯ керівництвом оцінюється актуальність політики у сфері якості і її відповідність стратегії Університету. Результати оцінювання реєструються в протоколі цього аналізу. При цьому беруться до уваги побажання, зауваження і пропозиції, висловлені зацікавленими сторонами та відомості про позитивний досвід і кращі практики ЗВО.

За результатами такого перегляду в політику у сфері якості можуть бути внесені зміни та доповнення. Відповідні зміни до політики у сфері якості вносяться ректором, затверджуються Вченою радою Університету і вводяться в дію наказом ректора Університету.

Політика у сфері якості відповідає Стратегії розвитку ЗУНУ на 2024–2028 рр.

### 5.2.2. Інформування про політику у сфері якості

Скан-копію затвердженої політики у сфері якості розміщують на офіційному сайті Університету для забезпечення доступності для всіх зацікавлених сторін.

Ректор є відповідальним за формування, упровадження й актуалізацію



|                                                                                  |                                                                                                  |                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|  | <b>Міністерство освіти і науки України</b><br><b>Західноукраїнський національний університет</b> | <b>НЯ 7.5-2025</b> |
|                                                                                  |                                                                                                  | <b>Редакція 01</b> |
|                                                                                  |                                                                                                  | Сторінка 16 з 60   |

політики у сфері якості.

Відповідальність за ознайомлення персоналу Університету з політикою у сфері якості (та змінами до неї), усвідомлення та дотримання персоналом визначених нею положень покладено на керівників структурних підрозділів.

### **5.3. Функції, обов'язки й повноваження в межах організації**

Керівництво Університету забезпечує встановлення, доведення до відома співробітників Університету й розуміння ними обов'язків і повноважень.

Встановлені відповідальність та повноваження регламентовані Статутом Університету, посадовими інструкціями, положеннями про структурні підрозділи та іншою організаційно-розпорядчою та управлінською документацією.

Ректор Університету визначає розподіл відповідальності та повноважень за процеси СУЯ Університету (додаток 3).

Ректор Університету наказом призначає УКЯ і відповідальних за СУЯ в підрозділах (уповноважені з якості) з наданням їм відповідних повноважень, необхідних для виконання таких функцій:

- а) забезпечення відповідності СУЯ вимогам регламентувальних документів (ISO 9001 і ДСТУ ISO 9001);
- б) звітування перед керівництвом про дієвість СУЯ й про можливості для її покращення;
- в) сприяння зорієнтованості на замовників на всіх рівнях в Університеті;
- г) забезпечення цілісності СУЯ у разі планування й запровадження змін до неї.

На УКЯ покладено виконання таких функцій:

- забезпечення встановлення, впровадження та підтримання процесів, необхідних для системи управління якістю відповідно до вимог ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015);
- аналіз функціонування системи управління якістю та звітування перед керівництвом Університету про результати функціонування СУЯ для її подальшого аналізу та покращення;
- аналіз політики у сфері якості та, у випадку необхідності, підготовка пропозицій стосовно її перегляду;
- організація встановлення цілей у сфері якості та аналіз їх досягнення;
- інформування керівництва Університету про результативність функціонування системи управління якістю та потребу щодо її покращення;
- забезпечення обізнаності персоналу Університету з вимогами заявників;
- організація та координація виконання заходів для покращення СУЯ Університету;
- організація внутрішнього інформування в Університеті стосовно політики, цілей, вимог у сфері якості, а також результативності функціонування СУЯ та діяльності Університету загалом.

УКЯ має такі повноваження у сфері управління якістю:

|                                                                                  |                                                                                                  |                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|  | <b>Міністерство освіти і науки України</b><br><b>Західноукраїнський національний університет</b> | <b>НЯ 7.5-2025</b> |
|                                                                                  |                                                                                                  | <b>Редакція 01</b> |
|                                                                                  |                                                                                                  | Сторінка 17 з 60   |

- вимагати від посадових осіб Університету дотримання вимог СУЯ;
- представляти Університет у взаємовідносинах із зовнішніми організаціями;
- погоджувати внутрішні документи, що регламентують СУЯ Університету;
- підписувати, за необхідності, протоколи СУЯ.

УКЯ несе відповідальність за:

- підтримання функціонування впровадженої СУЯ в Університеті;
- нагляд за реалізацією політики Університету та своєчасність її перегляду, а також затвердження цілей у сфері якості;
- проведення контролю за виконанням запланованих заходів для досягнення запланованих цілей та покращання функціонування Університету загалом;
- своєчасність і повноту надання керівництву Університету інформації про функціонування СУЯ, а також потреби її покращення;
- забезпечення ознайомлення персоналу Університету з вимогами заявників;
- забезпечення ознайомлення персоналу Університету з вимогами документації СУЯ.

Керівники структурних підрозділів відповідають за якість роботи працівників своїх підрозділів, візуючи документи про прийняття на роботу, плани роботи та звіти про їх виконання, таким чином підтверджуючи, що кваліфікація і досвід їхніх підлеглих дозволяє виконувати роботу на високому рівні, відповідно до встановлених правил і норм, що діють в Університеті.

Керівники структурних підрозділів відповідають за своєчасне ознайомлення працівників зі змінами у вимогах, правилах і нормативній документації щодо виконання робіт.

Ректор є відповідальним за розподіл і контроль виконання функцій, обов'язків і повноважень у межах Університету, а керівники підрозділів є відповідальними за те ж у межах підпорядкованих їм структурних підрозділів.

## **6. Планування**

### **6.1. Дії стосовно ризиків і можливостей**

6.1.1. Керівництво Університету під час планування розглядає чинники середовища Університету (п.4.1) та потреби й очікування зацікавлених сторін (п.4.2), а також установлений перелік типових ризиків і можливостей, що враховуються для:

- а) забезпечення впевненості в тому, що СУЯ може досягти запланованого (-их) результату (-ів);
- б) збільшення кількості бажаних ефектів;
- в) запобігання небажаним ефектам або зменшення їх кількості;
- г) досягнення покращення.

Перелік типових ризиків і можливостей установлюється керівництвом,

|                                                                                  |                                                                                                  |                         |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|  | <b>Міністерство освіти і науки України</b><br><b>Західноукраїнський національний університет</b> | <b>НЯ 7.5-2025</b>      |
|                                                                                  |                                                                                                  | <b>Редакція 01</b>      |
|                                                                                  |                                                                                                  | <i>Сторінка 18 з 60</i> |

розглядається на ректораті та затверджується ректором.

Заходи, вжиті задля реалізації бажаних можливостей, запобігання небажаним ефектам відображаються в цілях у сфері якості на поточний навчальний рік, стратегії розвитку Університету та реалізуються структурними підрозділами відповідно до напрямів діяльності. Оцінювання результативності запроваджених дій відбувається під час внутрішнього аудиту структурних підрозділів, що відповідають за їх реалізацію.

6.1.2. В Університеті при плануванні дій стосовно ризиків і можливостей, для забезпечення їх пропорційності щодо потенційного впливу ризиків і можливостей на відповідність освітніх послуг використовується SWOT-аналіз.

Реагування на ризики охоплює: уникнення ризику, прийняття ризику, щоб скористатися можливістю, усунення джерела ризику, змінення ймовірності настання або наслідків, розділення або збереження ризику на основі поінформованого рішення сторін згідно з Положенням «Управління ризиками і можливостями».

Можливості обумовлюють прийняття нових практик, упровадження нових освітніх програм або послуг, проведення науково-дослідних робіт, вихід на нові ринки, завоювання нових замовників, побудову партнерських стосунків, використання нової освітньої технології та інших бажаних і дієвих способів, що дає змогу реагувати на потреби Університету або замовників/зацікавлених сторін згідно з Положенням «Управління ризиками і можливостями».

Проректор з науково-педагогічної роботи є відповідальним за визначення й реалізацію дій стосовно ризиків і можливостей у межах Університету, а керівники підрозділів є відповідальними за те ж у межах підпорядкованих їм структурних підрозділів.

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

6.2.1. Керівництво Університету на основі політики у сфері якості щорічно забезпечує встановлення цілей у сфері якості як для СУЯ загалом, так і для основних процесів СУЯ. Цілі у сфері якості встановлюються ректоратом Університету, документуються з врахуванням п.6.2.2, затверджуються ректором та доводяться до відома відповідальних осіб.

Керівництво Університету забезпечує, щоб цілі у сфері якості:

- а) були узгодженими з політикою у сфері якості;
- б) були вимірними;
- в) ураховували застосовні вимоги;
- г) були доречними з погляду відповідності послуг і підвищення задоволеності замовників;
- д) постійно підлягали моніторингу;
- е) були доведеними до відома співробітників;
- ж) були актуальними.

Цілі у сфері якості встановлюються на певний період (переважно на рік), після закінчення якого ректоратом проводиться критичний аналіз щодо їх

|                                                                                  |                                                                                                  |                         |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|  | <b>Міністерство освіти і науки України</b><br><b>Західноукраїнський національний університет</b> | <b>НЯ 7.5-2025</b>      |
|                                                                                  |                                                                                                  | <b>Редакція 01</b>      |
|                                                                                  |                                                                                                  | <i>Сторінка 19 з 60</i> |

досягнення та результативності. Результати оцінювання реєструються в протоколі аналізу СУЯ керівництвом.

На основі цілей у сфері якості Університету керівники підрозділів визначають цілі у сфері якості для підпорядкованих їм підрозділів, затверджують і доводять їх до співробітників на засіданнях, вчених радах.

6.2.2. При плануванні досягнення цілей у сфері якості керівництво Університету визначає:

- а) що потрібно зробити;
- б) які ресурси будуть потрібними;
- в) хто буде відповідальним;
- г) коли це буде завершено;
- д) як оцінюватимуться результати.

При розробці цілей у сфері якості враховуються:

- висновки аналізу СУЯ керівництвом;
- зміна вимог роботодавців та інших зацікавлених сторін;
- показники результативності процесів;
- ступінь задоволеності роботодавців, студентів, випускників, замовників наукових досліджень;
- наявні ресурси для покращення тощо.

Ректор є відповідальним за визначення, планування й моніторинг досягнення цілей у сфері якості в межах Університету, а керівники підрозділів є відповідальними за те ж у межах підпорядкованих їм структурних підрозділів.

### **6.3. Планування змін (стратегічне планування)**

Якщо керівництво Університету визначає потребу в змінах до СУЯ, то це обговорюється на ректораті і передбачає:

- розроблення планів, впровадження і розвиток СУЯ;
- актуалізацію документації СУЯ для підтримання її у робочому стані;
- планування і розроблення цілей у сфері якості;
- можливість розподілу або перерозподілу обов'язків і повноважень;
- постійне покращення результативності СУЯ на підставі систематичної перевірки якості надання освітніх послуг та виготовлення наукової продукції, періодичного аналізу результативності функціонування СУЯ і зворотного зв'язку із зацікавленими сторонами;
- забезпечення цілісності і погодженості всіх складових СУЯ у разі впровадження змін.

Зміни й план заходів затверджуються і вводяться в дію наказом ректора Університету. Ректор є відповідальним за забезпечення планування й реалізації змін у межах Університету, а керівники підрозділів/процесів є відповідальними за те ж у межах підпорядкованих їм структурних підрозділів/процесів.

## **7. Підтримка системи управління**

### **7.1. Ресурси**

|                                                                                  |                                                                                                  |                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|  | <b>Міністерство освіти і науки України</b><br><b>Західноукраїнський національний університет</b> | <b>НЯ 7.5-2025</b> |
|                                                                                  |                                                                                                  | <b>Редакція 01</b> |
|                                                                                  |                                                                                                  | Сторінка 20 з 60   |

#### 7.1.1. Загальні положення

Керівництво Університету визначає ресурси, потрібні для розроблення, запровадження, підтримки та постійного покращення СУЯ, і забезпечує їх своєчасну наявність.

Керівництво Університету щорічно під час планування діяльності Університету на наступний календарний рік розглядає й оцінює:

- а) спроможності й обмеження щодо наявних внутрішніх ресурсів;
- б) те, що потрібно отримати від зовнішніх постачальників.

#### 7.1.2. Людські ресурси

Ректор забезпечує визначення й наявність людських ресурсів, необхідних для результативного запровадження СУЯ, а також для функціонування й контролювання процесів, і відповідно до цього формується штатний розклад Університету.

Трудові відносини в Університеті формуються на засадах державного й договірного регулювання і описуються в Колективному договорі.

Інформація про освіту, кваліфікацію, досвід, посаду й зміни до неї стосовно кожного співробітника знаходиться в їх особистих справах, які зберігаються у відділі кадрів.

Процес організації і забезпечення управління людськими ресурсами описано в Кодексі Законів про працю, Законі України «Про вищу освіту», інших чинних Законах і нормативних документах, Положенні «Про відділ кадрів ЗУНУ», наказах, розпорядженнях ректора Університету.

Ректор є відповідальним за формування штатів у межах Університету, а керівники підрозділів є відповідальними за те ж саме в межах підпорядкованих структурних підрозділів.

Начальник відділу кадрів є відповідальним за організацію і забезпечення управління людськими ресурсами.

#### 7.1.3. Інфраструктура

В Університеті визначено, забезпечено й підтримується інфраструктура, необхідна для функціонування процесів і досягнення відповідності освітньої послуги ліцензійним та акредитаційним вимогам для підготовки фахівців і здійснення науково-дослідної діяльності.

До інфраструктури Університету належать навчальні корпуси, гуртожитки, навчальні лабораторії, наукове обладнання, центр колективного користування науковим обладнанням «Імерсивний мультифункціональний хаб» НДЧ, видавництво, адміністративно-господарські будівлі, споруди й приміщення, спортивні споруди, устаткування, технічні й програмні засоби, транспорт, комунікаційні й інформаційні системи.

Перелік державного майна, закріпленого за Університетом, визначено наказом МОНУ від 11.11.2020 № 1399.

Відповідність матеріально-технічного забезпечення освітнього процесу встановленим вимогам підтверджується наявністю ліцензій на провадження



|                                                                                  |                                                                                                  |                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|  | <b>Міністерство освіти і науки України</b><br><b>Західноукраїнський національний університет</b> | <b>НЯ 7.5-2025</b> |
|                                                                                  |                                                                                                  | <b>Редакція 01</b> |
|                                                                                  |                                                                                                  | Сторінка 21 з 60   |

освітньої діяльності.

#### 7.1.4. Середовище для функціонування процесів

В Університеті визначено і забезпечено відповідно до ліцензійних та акредитаційних вимог для підготовки фахівців середовище, необхідне для функціонування процесів Університету, досягнення відповідності освітньої послуги, проведених науково-дослідних робіт вимогам до них. Середовище для функціонування процесів містить такі чинники, які підтримуються відповідними підрозділами й відповідальними особами:

- фізичні (температура, тепло, освітленість, циркуляція повітря, гігієна, шум) – адміністративно-господарська частина згідно з паспортом санітарно-технічного стану умов праці в Університеті. Відповідальний – проректор з питань соціально-економічного розвитку;
- соціальні (відсутність дискримінації, спокій, неконфліктність) – керівництво Університету й керівники підрозділів згідно з Колективним договором;
- психологічні (зменшення стресових станів, запобігання емоційному виснаженню, емоційний комфорт) – керівництво Університету й керівники підрозділів згідно з Колективним договором;
- умови фізичного здоров'я членів колективу здійснюють спортивно-оздоровчі установи Університету. Відповідальні – директор навчально-наукового центру студентського спорту, профспілковий комітет університету;
- безпечні умови праці (охорона, електро- і пожежна безпека, запобігання травматизму на робочих місцях) – згідно з Колективним договором і відповідальні в підрозділах згідно з правилами й інструкціями з охорони праці й пожежної безпеки, проводячи зі співробітниками і учасниками освітнього процесу відповідні семінари й інструктажі.

В університеті середовище для функціонування процесів періодично аналізується і оцінюється керівництвом. За необхідності удосконалення середовища та за наявності матеріальних можливостей керівництвом ухвалюються відповідні рішення з даного питання.

#### 7.1.5 Ресурси для моніторингу й вимірювання

##### 7.1.5.1 Загальні положення

##### 7.1.5.2 Ресурси для моніторингу й вимірювання результатів надання освітньої послуги

З метою підвищення якості освіти й підвищення мотивації студентів до навчання в Університеті запроваджено рейтингову систему оцінювання успішності студентів, підтверджувальні тести та інші засоби оцінювання результатів навчання, згідно з якими передбачається проміжне оцінювання знань учасників, яке містить поточний та підсумковий контроль знань. Вимоги до засобів моніторингу й вимірювання успішності учасників освітнього процесу описано в положеннях: «Про організацію освітнього процесу в



|                                                                                  |                                                                                                  |                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|  | <b>Міністерство освіти і науки України</b><br><b>Західноукраїнський національний університет</b> | <b>НЯ 7.5-2025</b> |
|                                                                                  |                                                                                                  | <b>Редакція 01</b> |
|                                                                                  |                                                                                                  | Сторінка 22 з 60   |

Західноукраїнському національному університеті», «Про атестацію здобувачів вищої освіти та роботу атестаційної комісії ЗУНУ».

Проректори з науково-педагогічної роботи є відповідальними за управління забезпеченням необхідними ресурсами для моніторингу й вимірювання результатів надання освітніх послуг.

7.1.5.1.2 Ресурси для моніторингу й вимірювання результатів проведення науково-дослідних робіт.

В Університеті визначено ресурси, потрібні для забезпечення вірогідних і надійних результатів науково-дослідних робіт, і забезпечено їх наявність у лабораторіях.

Завідувачі навчальних лабораторій забезпечують, щоб надані ресурси:

а) були придатними для конкретного виду здійснюваних робіт з моніторингу й вимірювання результатів науково-дослідних робіт;

б) були в належному стані для гарантування їх постійної придатності до застосування.

Завідувачі лабораторій забезпечують збереження відповідної задокументованої інформації, яка є доказом того, що ресурси для моніторингу й вимірювання результатів науково-дослідних робіт відповідають їх призначенню.

Проректор з науково-педагогічної роботи та проректор з наукової роботи є відповідальними за управління забезпеченням необхідними ресурсами для моніторингу й вимірювання результатів надання науково-дослідних послуг.

7.1.5.2 Простежуваність вимірювання

Простежуваність вимірювання результатів наукових досліджень є вимогою договорів і контрактів. Керівники наукових колективів, проєктів і тематик вважають її суттєвим елементом, що гарантує впевненість у вірогідності отриманих даних. Для забезпечення простежуваності вимірювань завідувачі навчальних лабораторій виконують такі дії стосовно вимірювального устаткування:

а) фахове, своєчасне та у повному обсязі технічне обслуговування наукового обладнання, проведення регламентних та інших робіт на науковому обладнанні

б) своєчасну метрологічну повірку, атестацію та сертифікацію наукового обладнання;

в) інформаційну, технічну, консультаційну, методичну, організаційну підтримку та супроводження робіт на науковому обладнанні

Якщо було виявлено несанкціоноване регулювання, пошкодження або погіршення стану вимірювального устаткування, то керівники наукових проєктів або тем визначають, чи не вплинуло це на вірогідність раніше одержаних результатів вимірювання і, за необхідності, виконують належні дії:

1) скасовують результати попередніх вимірювань і організують проведення нових;

|                                                                                  |                                                                                                  |                         |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|  | <b>Міністерство освіти і науки України</b><br><b>Західноукраїнський національний університет</b> | <b>НЯ 7.5-2025</b>      |
|                                                                                  |                                                                                                  | <b>Редакція 01</b>      |
|                                                                                  |                                                                                                  | <i>Сторінка 23 з 60</i> |

- 2) призначають додаткові вимірювання;
- 3) визначають результати попередніх вимірювань як такі що є відповідними.

Завідувачі лабораторій є відповідальними за підтримку вимірювального устаткування у відповідному робочому стані, попередження несанкціонованого регулювання й використання та організацію своєчасного калібрування та/або перевірки.

#### 7.1.6 Знання організації

В Університеті відповідно до стандартів вищої освіти й освітніх програм визначено перелік знань, необхідних для функціонування процесів і досягнення відповідності освітньої послуги вимогам до неї, які наведено програмах навчальних дисциплін.

В Університеті для забезпечення обміну знаннями між учасниками освітнього процесу і їх актуалізації організовано видавництво наукової й навчально-методичної літератури та її розповсюдження через науково-технічну бібліотеку, а також проведення конференцій, тематичних семінарів, відкритих лекцій, зустрічей з представниками підприємств, практиками тощо.

В Університеті для забезпечення обміну знаннями між співробітниками і їх актуалізації запроваджено систему наставництва, взаємовідвідування аудиторних занять, проводяться науково-методичні семінари, тренінги й круглі столи з представниками підприємств, наукових спільнот та інших ЗВО.

Джерела знань в Університеті поділяють на внутрішні та зовнішні.

До зовнішніх джерел знань належить інформація, яку Університет отримує від замовників, конкурентів, консультантів, державних та галузевих установ, а також організацій-партнерів.

До внутрішніх джерел знань належать: персонал з його знаннями, навичками, досвідом та вміннями; інформаційна інфраструктура, яка включає бази даних, онлайн-носії, бібліотеку, звітність тощо; історія та організаційна культура тощо.

Керівники підрозділів є відповідальними за визначення, забезпечення й підтримку необхідних знань.

#### 7.2 Компетентність

Компетентність особи (осіб), вимоги до освіти, професійної підготовленості або досвіду, необхідні для виконання посадових обов'язків, зазначено в посадових інструкціях.

В Університеті запроваджено системи оцінювання компетентності співробітників, які описано в «Положенні про рейтингове оцінювання роботи НПП ЗУНУ», Порядку проведення конкурсного відбору при заміщенні вакантних посад науково-педагогічних працівників та укладання з ними трудових договорів (контрактів), «Положенні про порядок проведення конкурсу на заміщення вакантних наукових посад у наукових структурних підрозділах ЗУНУ».

|                                                                                  |                                                                                                  |                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|  | <b>Міністерство освіти і науки України</b><br><b>Західноукраїнський національний університет</b> | <b>НЯ 7.5-2025</b> |
|                                                                                  |                                                                                                  | <b>Редакція 01</b> |
|                                                                                  |                                                                                                  | Сторінка 24 з 60   |

В Університеті впроваджено й підтримується процес підвищення співробітниками кваліфікації, який описано в Постанові КМУ «Деякі питання підвищення кваліфікації педагогічних і науково-педагогічних працівників», Методичними рекомендаціями МОН України для професійного розвитку науково-педагогічних працівників, атестації наукових працівників відповідно до п. 4 ст. 27, п. 29 Закону України «Про наукову і науково-технічну діяльність», «Положення про атестацію наукових працівників».

В Університеті діє система стимулювання і мотивації співробітників, яку описано в Колективному договорі, положеннях: «Про оплату праці працівників ЗУНУ», «Про надання матеріальної допомоги працівникам ЗУНУ», «Про преміювання працівників ЗУНУ», «Про встановлення доплат та надбавок працівникам ЗУНУ», «Положення про присвоєння звання «Почесний працівник університету» в ЗУНУ», «Положення про присвоєння звання «Почесний професор університету» в ЗУНУ».

Належна документована інформація як доказ компетентності співробітників реєструється в особистих справах і зберігається у відділі кадрів.

Проректор з науково-педагогічної роботи відповідальний за організацію і забезпечення процесу підвищення кваліфікації та стажування НПП, НП, ПП Університету.

### **7.3 Обізнаність**

Ректор на вченій раді Університету і керівники підрозділів на засіданнях, нарадах, вчених радах факультетів та ННІ доводять до відома співробітників таку інформацію:

- а) політика у сфері якості;
- б) відповідні цілі у сфері якості;
- в) вагомість особистого внеску в результативність системи управління якістю, зокрема вигоди від поліпшування показників діяльності;
- г) наслідки невиконання вимог СУЯ.

Питання щодо СУЯ розглядаються на засіданнях ректорату не рідше ніж один раз на рік.

Інформування працівників Університету щодо політики у сфері якості, стратегічних цілей у сфері якості, а також цілей на поточний навчальний рік у сфері якості, визначення внеску окремих структурних підрозділів (працівників) у їх реалізацію, наслідків щодо невиконання вимог СУЯ відбувається шляхом розміщення окремих документів на сайті Університету, обговорення на нарадах та засіданнях структурних підрозділів із подальшим внесенням завдань з реалізації визначених цілей та політики у плани роботи структурних підрозділів (працівників).

### **7.4 Інформування**

Зовнішнє інформування в Університеті здійснюється відповідно до вимог Закону України «Про доступ до публічної інформації».

Ректорат забезпечує доступність вимог, встановлених законодавчими

|                                                                                  |                                                                                                  |                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|  | <b>Міністерство освіти і науки України</b><br><b>Західноукраїнський національний університет</b> | <b>НЯ 7.5-2025</b> |
|                                                                                  |                                                                                                  | <b>Редакція 01</b> |
|                                                                                  |                                                                                                  | Сторінка 25 з 60   |

органами влади, галузевими організаціями та замовниками, для персоналу Університету.

Інформування зовнішніх замовників щодо Політики у сфері якості та функціонування СУЯ здійснюється через сайт Університету. Відповідальний – начальник відділу інформації та зв'язків з громадськістю.

Внутрішнє інформування працівників щодо змін цілей, вимог, процедур, що впливають на результативність СУЯ, здійснюється відповідно до Інструкції з діловодства.

Інформація, яка отримана керівниками структурних підрозділів на засіданнях Вченої ради Університету, ректорату, доводиться до відома підлеглих, організаційно-розпорядчі документи та додаткова інформація передаються безпосередньо виконавцям або надсилаються електронною поштою.

### **7.5 Задокументована інформація**

Задокументовану інформацію СУЯ Університету наведено в додатку 3 і вона охоплює:

- а) задокументовану інформацію згідно з ISO 9001 і ДСТУ ISO 9001;
- б) задокументовану інформацію, яку в Університеті визначено необхідною для результативності СУЯ.

В Університеті розроблено, впроваджено й підтримується процес управління документацією, який охоплює створення, актуалізацію і контроль задокументованої інформації. Процес описано в Інструкції з діловодства.

УКЯ на основі цілей у сфері якості Університету, результатів внутрішніх і зовнішніх аудитів системи управління якістю, аналізування СУЯ з боку керівництва Університету щорічно до 01 лютого поточного року проводить актуалізацію внутрішніх документів що стосуються системи управління якістю.

За результатами поточних внутрішніх і зовнішніх аудитів системи управління якістю або з інших поважних причин, у внутрішні документи СУЯ можуть вноситися зміни. Зміни вносить УКЯ, затверджує ректор Університету. Погоджену версію проекту документа УКЯ залежно від сфери його дії передає на затвердження ректору або Вченій раді Університету.

Керівники підрозділів/процесів забезпечують ознайомлення підлеглих з текстом документа протягом п'яти робочих днів від дати його введення.

Керівники підрозділів/процесів забезпечують і контролюють відповідне виконання вимог внутрішнього документа співробітниками підрозділу.

Співробітники підрозділів, діяльність яких охоплює сферу дії відповідного внутрішнього документа, повинні виконувати вимоги цього документа під час виконання своїх посадових обов'язків.

Рішення про внесення змін до внутрішнього документа приймає УКЯ.

Зміни до внутрішнього документа вносяться шляхом нової редакції документа.

Оформлення зміни здійснює відповідальний за розроблення документа.

|                                                                                  |                                                                                                  |                         |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|  | <b>Міністерство освіти і науки України</b><br><b>Західноукраїнський національний університет</b> | <b>НЯ 7.5-2025</b>      |
|                                                                                  |                                                                                                  | <b>Редакція 01</b>      |
|                                                                                  |                                                                                                  | <i>Сторінка 26 з 60</i> |

Затверджена версія документа (оригінал) у друкованому вигляді зберігається у відділі моніторингу якості освіти та методичної роботи. Електронна версія документа зберігається в електронній базі Університету.

Порядок документообігу в Університеті описано в Інструкції з діловодства Університету.

УКЯ є відповідальним за організацію і забезпечення процесу управління задокументованою інформацією СУЯ Університету.

## **8. Надання освітніх послуг і виконання науково-дослідних робіт**

### **8.1 Оперативне планування і контроль**

В Університеті плануються, запроваджуються й контролюються процеси, необхідні для задоволення вимог до освітніх і науково-дослідних послуг (додаток 2), а також для виконання дій, визначених у розділі 6:

- а) встановлення вимог до освітніх послуг і науково-дослідної діяльності;
- б) визначення критеріїв щодо результатів процесів і послуг;
- в) визначення ресурсів, потрібних для досягнення відповідності вимогам до послуг;
- г) запровадження контролю процесів відповідно до критеріїв;
- д) визначення, підтримка в актуальному стані й зберігання задокументованої інформації в обсязі, необхідному:
  - 1) для забезпечення впевненості в тому, що процеси виконуються так, як заплановано;
  - 2) для демонстрування відповідності послуг вимогам до них.

Планування надання освітніх послуг і виготовлення наукової продукції документується у вигляді:

- планів роботи Вченої ради, Науково-технічної рад Університету;
- програми розвитку Університету та планів роботи окремих структурних підрозділів;
- планів наукової та науково-технічної діяльності тощо.

Під час планування враховуються політика та цілі у сфері якості Університету, показники вступної компанії попередніх років, результати досліджень стосовно необхідності відкриття нових освітніх програм, наявний рівень ресурсів та інші параметри.

Контроль за виконанням планів здійснюється шляхом оформлення протоколів (звітів) та виступів відповідальних осіб на конференції трудового колективу, засіданнях Вченої ради, Науково-технічної ради, засіданнях ректорату.

В Університеті контролюються заплановані зміни й аналізуються наслідки непередбачених змін згідно з Положенням «Управління ризиками і можливостями» і за необхідності виконуються відповідні дії, щоб послабити будь-які їх несприятливі впливи.

В Університеті контролюються процеси, передані стороннім виконавцям відповідно до п.8.4 цього положення.



|                                                                                  |                                                                                                  |                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|  | <b>Міністерство освіти і науки України</b><br><b>Західноукраїнський національний університет</b> | <b>НЯ 7.5-2025</b> |
|                                                                                  |                                                                                                  | <b>Редакція 01</b> |
|                                                                                  |                                                                                                  | Сторінка 27 з 60   |

Ректор є відповідальним за планування, запровадження й контроль процесів у межах Університету, а керівники процесів/підрозділів є відповідальними за те ж у межах підпорядкованих їм процесів/підрозділів.

## **8.2 Вимоги щодо послуг**

### **8.2.1 Інформаційний зв'язок із замовниками**

В Університеті впроваджено, забезпечується й підтримується інформаційний зв'язок із замовниками, що охоплює:

а) надання інформації стосовно послуг шляхом розміщення Умов і правил прийому до Університету, опису освітніх програм і науково-дослідної діяльності на офіційному вебсайті Університету, проведення профорієнтаційних заходів, «Днів відкритих дверей» та інших рекламних заходів, а також зустрічей з роботодавцями;

б) опрацювання заяв вступників, запитів, контрактів або замовлень на надання додаткових освітніх послуг і науково-дослідні роботи (проекти), зокрема змін до них згідно з Порядком та правилами прийому до Університету, Статутом Університету;

в) отримання зворотної інформації від вступників, учасників освітнього процесу, роботодавців і замовників науково-дослідних робіт (проектів) стосовно послуг шляхом проведення опитування, анкетування й листування згідно із Статутом;

г) поводження із документами, які надаються учасниками освітнього процесу, їх персональними даними згідно з вимогами Закону України «Про захист персональних даних» і власністю замовників науково-дослідних робіт (проектів), або їх контроль згідно з умовами контрактів і договорів;

д) установлення конкретних вимог у контрактах і договорах щодо дій у непередбачених ситуаціях (форс-мажорних ситуаціях).

Відповідальність за організацію і забезпечення процесу інформування замовників визначена у відповідних внутрішніх документах Університету.

### **8.2.2 Визначення вимог до послуг**

В Університеті вимоги до послуг визначаються на основі вимог стандартів вищої освіти, нормативних і регламентувальних документів Міністерства освіти і науки України щодо вищої освіти, наукової і науково-дослідної діяльності, результатів аналізу ринку праці, оцінювання задоволеності здобувачів освітніми послугами, вимог замовників наукових досліджень.

Таким чином, гарантується, що:

– вимоги щодо надання освітніх послуг і здійснення науково-дослідної роботи визначено;

– нові вимоги, що відрізняються від попередніх, узгоджено та затверджено.

Проректори з науково-педагогічної роботи і проректор з наукової роботи є відповідальним за організацію і забезпечення процесу визначення вимог до



|                                                                                  |                                                                                                  |                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|  | <b>Міністерство освіти і науки України</b><br><b>Західноукраїнський національний університет</b> | <b>НЯ 7.5-2025</b> |
|                                                                                  |                                                                                                  | <b>Редакція 01</b> |
|                                                                                  |                                                                                                  | Сторінка 28 з 60   |

освітніх послуг і проведення науково-дослідних робіт відповідно.

#### 8.2.3 Аналізування вимог до послуг

Щорічно під час підготовки до нового навчального року чи організації навчання за новою освітньою програмою аналізують вимоги до освітніх програм та оцінюють їх кадрове, навчальне-методичне й матеріально-технічне забезпечення для впевненості у спроможності надання освітніх послуг, що відповідають визначеним вимогам.

Безпосередньо аналіз вимог до послуг виникає на стадії укладання договорів на надання освітніх послуг і здійснення науково-дослідної роботи.

Додаткові вимоги, що виникають під час укладання договорів, реалізуються шляхом внесення доповнень (змін) до договорів.

В Університеті встановлено процедуру розв'язання проблеми розбіжностей між вимогами контракту/замовлення і раніше визначеними вимогами згідно з чинним законодавством України.

УКЯ та проректор з наукової роботи є відповідальними за організацію і забезпечення аналізу вимог до освітніх послуг і наукової роботи відповідно.

#### 8.2.4 Змінення вимог до послуг

Якщо вимоги до організації і забезпечення освітнього процесу чи освітніх програм змінено, то керівники відповідних процесів/підрозділів, директори ННІ й завідувачі кафедр забезпечують внесення змін до відповідних документів і доведення змінених вимог до відома персоналу.

УКЯ та проректор з наукової роботи є відповідальними за організацію і забезпечення процесу своєчасного внесення змін до вимог до освітніх послуг та наукової діяльності відповідно.

### 8.3 Проєктування та розроблення освітніх і науково-дослідних послуг

Університет може розробляти та впроваджувати нові види послуг у межах чинного законодавства або покладанні на нього нових функцій за погодженням із МОНУ за такими напрямками:

- підготовка бакалаврів та магістрів відповідно до ліцензії МОНУ;
- підвищення кваліфікації відповідно до ліцензії МОНУ;
- підготовка наукових і науково-педагогічних кадрів вищої кваліфікації;
- проведення фундаментальних та прикладних наукових досліджень;
- просвітницька діяльність;
- діяльність центру колективного користування науковим обладнанням «Імерсивний мультифункціональний хаб» науково-дослідної частини ЗУНУ тощо.

З моменту прийняття рішення щодо впровадження нової послуги до моменту її реалізації складається календарний план робіт, планування охоплює встановлення необхідних стадій проєктування та необхідних заходів, зокрема, аналіз проєкту, перевірку та затвердження.

Під час планування здійснюють розподіл відповідальності серед

|  |                                                                                                  |                         |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|  | <b>Міністерство освіти і науки України</b><br><b>Західноукраїнський національний університет</b> | <b>НЯ 7.5-2025</b>      |
|  |                                                                                                  | <b>Редакція 01</b>      |
|  |                                                                                                  | <i>Сторінка 29 з 60</i> |

виконавців та передбачають такі етапи:

- проведення заходів щодо вивчення очікувань замовників стосовно якості послуг, які планується надавати Університетом;
- консультації із замовниками щодо запровадження нової послуги (за необхідності);
- визначення вимог до якості послуги, їх погодження, схвалення та затвердження;
- розроблення процесу надання послуги, його погодження, схвалення та затвердження;
- розроблення документованої інформації з надання послуг, її погодження, схвалення та затвердження;
- внесення змін до посадових інструкцій, положень про структурні підрозділи Університету, інших документів СУЯ;
- навчання персоналу (у разі необхідності) для якісного надання нової послуги;
- проведення заходів щодо інформування замовників про нову послугу та можливості її отримання;
- розрахунок вартості послуг;
- пілотне впровадження нової послуги та аналіз його результатів.

Для кожного заходу визначаються терміни виконання, що відображаються у календарному плані робіт.

Протягом розроблення та впровадження нової послуги хід виконання регулярно аналізується керівництвом Університету та за потреби переглядається.

Процес проєктування й розроблення освітніх програм в Університеті реалізується відповідно до Закону України «Про вищу освіту», Закону України «Про наукову і науково-технічну діяльність», Ліцензійних умов провадження освітньої діяльності закладів освіти, Порядку розробки освітніх програм у ЗУНУ, Положення про порядок перегляду (оновлення) освітніх програм.

Процеси проєктування й розроблення науково-дослідних робіт (проєктів) реалізуються згідно з вимогами грантових програм, контрактів і договорів.

Реалізація процесів покладається на структурні підрозділи університету.

Проректор з НІР (УКЯ) є відповідальним за організацію і забезпечення процесу проєктування й розроблення освітніх програм.

Проректор з наукової роботи є відповідальним за організацію і забезпечення процесу проєктування й розроблення науково-дослідних робіт (проєктів).

#### **8.4 Контроль зовнішніх процесів, що впливають на діяльність Університету**

Зовнішні процеси, що впливають на діяльність Університету:

- придбання товарів, робіт і послуг, необхідних для забезпечення освітнього та наукового процесів;

|                                                                                  |                                                                                                  |                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|  | <b>Міністерство освіти і науки України</b><br><b>Західноукраїнський національний університет</b> | <b>НЯ 7.5-2025</b> |
|                                                                                  |                                                                                                  | <b>Редакція 01</b> |
|                                                                                  |                                                                                                  | Сторінка 30 з 60   |

– проходження різних видів практики та стажування.

Університет є бюджетною установою, тому закупівля товарів, робіт і послуг, необхідних для забезпечення діяльності Університету, регулюється Законом України «Про публічні закупівлі» від 25.12.2015 № 922-VIII (далі – Закон про закупівлі).

Оцінка та вибір постачальників здійснюється за результатами проведених конкурентних процедур закупівель в електронній системі закупівель ProZorro відповідно до Закону про закупівлі або на основі їх спроможності постачати засоби та ресурси за визначеними критеріями у випадку закупівлі без використання електронної системи закупівель. До таких основних критеріїв відносяться:

- наявність ліцензії на певний вид діяльності (якщо вона передбачена);
- досвід роботи із постачальниками, їх надійність;
- якість та ціна продукції, що постачається.

З метою ефективно організації закупівлі товарів, робіт і послуг в Університеті затверджено Порядок взаємодії між структурними підрозділами під час планування та проведення закупівель і Положення про порядок ведення договірної роботи у Західноукраїнському національному університеті.

Закуплені засоби та обладнання, що використовуються в процесах СУЯ, підлягають перевірці. Контроль здійснюється з метою оцінки відповідності закупленої продукції вимогам контракту (договору). Перевірку та контроль виконують відповідні структурні підрозділи Університету.

Відповідальними за організацію та проведення публічних закупівель відповідно до Закону про закупівлі є Уповноважені особи, призначені наказом ректора.

*Різні види практики та стажування.*

Практична підготовка здобувачів здійснюється на підприємствах і в організаціях різних галузей господарства, науки, освіти, охорони здоров'я, культури, торгівлі і державного управління і т.ін. (у тому числі за кордоном).

З установами, де проходять практику/стажування учасники освітнього процесу, укладається договір з описом вимог та обов'язків сторін. Вид практики та терміни її проходження визначено в навчальних планах для кожної освітньої програми. Вимоги до змісту практики, оформлення звітної документації описані в програмі практики, що розробляються випусковими кафедрами. Керівники практики, здобувачі, які проходять практику, місця її проходження та терміни зазначаються у відповідному наказі по Університету. Накази та договори зберігаються на випусковій кафедрі, щоденники та звіти практики випусковою кафедрою передаються в архів, де вони зберігаються визначений термін.

## **8.5 Надання освітніх і науково-дослідних послуг**

### **8.5.1 Контроль надання освітніх і науково-дослідних послуг**

Освітні й науково-дослідні послуги в Університеті надаються відповідно

|                                                                                  |                                                                                                  |                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|  | <b>Міністерство освіти і науки України</b><br><b>Західноукраїнський національний університет</b> | <b>НЯ 7.5-2025</b> |
|                                                                                  |                                                                                                  | <b>Редакція 01</b> |
|                                                                                  |                                                                                                  | Сторінка 31 з 60   |

до законів України «Про вищу освіту» і «Про наукову і науково-технічну діяльність» за контрольованих умов, що охоплюють:

а) наявність задокументованої інформації, яка визначає:

1) характеристики послуг, які зазначено в стандартах вищої освіти, освітніх програмах, навчальних планах, робочих програмах навчальних дисциплін, планах і програмах науково-дослідних робіт (проектів), технічних завданнях;

2) результати, які має бути отримано, зазначено в стандартах вищої освіти, освітніх програмах, навчальних планах, робочих програмах навчальних дисциплін, планах і програмах науково-дослідних робіт (проектів), технічних завданнях;

б) наявність і використання належних ресурсів для моніторингу й вимірювання, які назначено в стандартах вищої освіти, освітніх програмах, робочих програмах навчальних дисциплін, контрактах і договорах щодо науково-дослідних робіт (проектів);

в) запровадження робіт з моніторингу й вимірювання на належних стадіях для перевірки того, що критерії контролю процесів або виходів, а також критерії оцінювання результатів надання послуг задоволено;

г) використання придатної інфраструктури й середовища для функціонування процесів;

д) призначення через конкурс компетентного персоналу, який має необхідну кваліфікацію;

е) затвердження й періодичне повторне затвердження здатності досягати запланованих результатів процесів надання послуг у випадках, коли кінцевий вихід неможливо перевірити подальшим моніторингом або вимірюванням;

ж) запровадження дій щодо запобігання помилкам, зумовленим людським чинником.

Контроль за наданням якісних освітніх послуг відображено в положеннях: «Про організацію освітнього процесу ЗУНУ» та «Про систему внутрішнього забезпечення якості освіти».

Ректор є відповідальним за організацію і забезпечення контролю надання освітніх і науково-дослідних послуг. Інша відповідальність за процеси СУЯ в межах функціональних обов'язків визначена в додатку 2 та у внутрішніх документах Університету.

#### 8.5.2 Ідентифікація і простежуваність

В Університеті забезпечення ідентифікації і простежуваності в освітньому процесі здійснюється відповідно до положень «Про організацію освітнього процесу ЗУНУ», «Про рейтингове оцінювання роботи науково-педагогічних працівників ЗУНУ», а в науково-дослідній діяльності – відповідно до контрактів і договорів.

Ідентифікації і простежуваності підлягає така інформація:

а) дані про освітні програми, навчальні курси й групи (їхні коди);

|                                                                                  |                                                                                                  |                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|  | <b>Міністерство освіти і науки України</b><br><b>Західноукраїнський національний університет</b> | <b>НЯ 7.5-2025</b> |
|                                                                                  |                                                                                                  | <b>Редакція 01</b> |
|                                                                                  |                                                                                                  | Сторінка 32 з 60   |

б) дані про осіб, які навчаються;  
 в) розклади занять та іспитів;  
 г) заліково-екзаменаційні відомості;  
 д) контракти на навчання;  
 е) лабораторне устаткування;  
 ж) контракти й договори на науково-дослідні роботи (проекти), плани, технічні завдання, анотовані звіти, заключні звіти.

Процес ідентифікації та простежуваності здійснюється структурними підрозділами Університету, первинною профспілковою спілкою студентів, відділом кадрів, приймальною комісією, деканатами, науково-дослідною частиною відповідно до положень про їхню діяльність.

Ідентифікація та простежуваність при реалізації процесів управління, забезпечувальних процесів здійснюється відповідними структурними підрозділами відповідно до положень про їхню діяльність.

Відповідальним за ідентифікацію та простежуваність на рівні деканату є декани та директори ННІ. Відповідальними за ідентифікацію та простежуваність на рівні Університету є:

- проректор з НІР (УКЯ) є відповідальним за забезпечення ідентифікації і простежуваності в освітньому процесі;
- проректор з наукової роботи є відповідальним за забезпечення ідентифікації і простежуваності щодо науково-дослідної діяльності.

#### 8.5.3 Власність замовників або зовнішніх постачальників

В Університеті забезпечується дбайливе ставлення до документів, наданих особами, які навчаються, під час вступу для реєстрування або оновлення реєстрації та під час надання освітньої послуги протягом усього їх терміну навчання в Університеті. Перелік таких документів зазначено в «Порядку та правилах прийому до Університету».

Керівники процесів/підрозділів, що використовують власність замовників науково-дослідних послуг або зовнішніх постачальників, забезпечують дбайливе ставлення до неї доти, доки ця власність перебуває під контролем Університету.

Умови використання власності замовників та зовнішніх постачальників оформлюються у вигляді договорів.

Якщо будь-яку власність особи, яка навчається, чи власність замовника або зовнішнього постачальника втрачено, пошкоджено або внаслідок інших причин визнано непридатною для використання, то особа, яка навчається, замовник або зовнішній постачальник повідомляється про це з оформленням відповідних протоколів, актів або службових записок.

Директор навчально-наукового центру з організації освітнього процесу є відповідальним за дбайливе ставлення й відповідне зберігання документів, наданих особами, які навчаються.

Проректор з наукової роботи є відповідальним за дбайливе ставлення,



|                                                                                  |                                                                                                  |                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|  | <b>Міністерство освіти і науки України</b><br><b>Західноукраїнський національний університет</b> | <b>НЯ 7.5-2025</b> |
|                                                                                  |                                                                                                  | <b>Редакція 01</b> |
|                                                                                  |                                                                                                  | Сторінка 33 з 60   |

відповідне застосування й зберігання власності замовників науково-дослідних послуг.

#### 8.5.4 Збереження

В Університеті забезпечується збереження результатів під час надання послуг в обсязі, необхідному для забезпечення відповідності вимогам, зокрема:

а) для освітніх послуг:

1) навчальні плани, робочі програми навчальних дисциплін, що зберігаються на кафедрах;

2) навчально-методичні, дидактичні й інформаційні друковані або електронні матеріали (навчально-методична література, конспекти лекцій, навчальні відеофільми, комп'ютерні програми тощо), що зберігаються на кафедрах та в СДН Moodle;

3) курсові і дипломні роботи (проєкти), що зберігаються в репозитарії Університету та в архіві;

б) для науково-дослідних послуг: контракти, договори, звіти й акти виконаних робіт, плани, технічні завдання, що зберігаються в науково-дослідній частині.

Згідно із Законом України «Про Національний архівний фонд та архівні установи», для тимчасового зберігання архівних документів, що нагромадилися за час їх діяльності, використання відомостей, що містяться в цих документах, для службових, виробничих, наукових та інших цілей, а також для захисту прав і законних інтересів громадян в університеті функціонує архів. Порядок передачі документів в архів визначає Інструкція з діловодства.

Виконавчі документи, документи щодо освітньої та наукової діяльності з часу створення (надходження) і до передачі до архіву університету зберігаються за місцем їх формування у структурному підрозділі (кафедра, деканат, інститут, науково-дослідна частина). Керівники структурних підрозділів Університету і працівники, відповідальні за організацію діловодства в підрозділах, забезпечують зберігання документів і справ.

Термін зберігання документів регламентується Зведеною номенклатурою справ Університету із зазначенням строків зберігання.

Справи, передані в архів Університету, після проведення експертизи цінності та впорядкування, розміщено у пристосованих для зберігання документів окремих приміщеннях. Відповідальною особою за збереження документів в архіві є завідувач архіву.

У зазначених підрозділах забезпечуються відповідні умови зберігання документів для перешкодження їх пошкодженню, псуванню або неналежному використанню.

Збереження також може стосуватися приладдя, що застосовується в освітньому процесі й науково-дослідній діяльності.

Керівники процесів/підрозділів є відповідальними за організацію і забезпечення процесу збереження.



|                                                                                  |                                                                                                  |                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|  | <b>Міністерство освіти і науки України</b><br><b>Західноукраїнський національний університет</b> | <b>НЯ 7.5-2025</b> |
|                                                                                  |                                                                                                  | <b>Редакція 01</b> |
|                                                                                  |                                                                                                  | Сторінка 34 з 60   |

#### 8.5.5 Діяльність після постачання

Університет сприяє працевлаштуванню студентів та випускників, розвиває взаємовідносини з державними органами, організаціями та підприємствами-роботодавцями з питань працевлаштування, організовує заходи (круглі столи, зустрічі з представниками компаній тощо), спрямовані на розвиток співпраці між Університетом та підприємствами-роботодавцями (укладання угод про співпрацю тощо).

Результати надання послуг після постачання фіксуються у вигляді угод про співпрацю та зберігаються у паперовому вигляді в Університеті.

#### 8.5.6 Контроль змін

Університет постійно слідкує за змінами у законодавчих вимогах до послуг, що надаються, при їх наявності вносить зміни, які вимагаються до процесу надання освітніх та інших послуг, що відображається у відповідних локальних актах та іншій задокументованій інформації.

### 8.6 Виготовлення продукції та надання послуг

В Університеті згідно з графіком освітнього процесу та положеннями «Про організацію освітнього процесу ЗУНУ», «Про атестацію здобувачів вищої освіти та роботу атестаційної комісії у ЗУНУ», на відповідних стадіях вживаються заплановані заходи для перевірки виконання вимог до надання освітніх послуг.

Ступінь виконання запланованих науково-дослідних робіт (проектів) та відповідність їх результатів технічним завданням визначається Науково-технічною радою, начальником науково-дослідної частини через анотовані й заключні звіти керівників науково-дослідних робіт (проектів).

При виконанні науково-дослідних робіт (проектів) на відповідних стадіях вживаються заплановані в плані-графіку заходи для перевірки виконання вимог контрактів і договорів.

В Університеті забезпечується зберігання задокументованої інформації про надання послуг, яка містить:

- а) доказ відповідності критеріям оцінювання або приймання;
- б) простежуваність до особи (осіб), що санкціонує(-ють) надання послуг.

Проректор з НПР (УКЯ) є відповідальним за організацію і забезпечення надання освітніх послуг.

Проректор з наукової роботи є відповідальним за організацію і забезпечення науково-дослідної діяльності.

### 8.7 Контроль невідповідностей

Університет створює всі необхідні умови, щоб освітні послуги та наукова продукція, що не відповідають вимогам, були виявлені, ідентифіковані, зареєстровані і знаходилися в керованих умовах для попередження їх надання споживачам (замовникам).

В Університеті забезпечується ідентифікування і контроль виходів, які не відповідають вимогам до них.

|                                                                                  |                                                                                                  |                         |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|  | <b>Міністерство освіти і науки України</b><br><b>Західноукраїнський національний університет</b> | <b>НЯ 7.5-2025</b>      |
|                                                                                  |                                                                                                  | <b>Редакція 01</b>      |
|                                                                                  |                                                                                                  | <i>Сторінка 35 з 60</i> |

Освітня послуга вважається невідповідною, якщо її показники не відповідають вимогам ліцензування та акредитації.

Наукова продукція вважається невідповідною, якщо її показники не відповідають вимогам запитів та технічних завдань на виконання науково-дослідної роботи. Невідповідність наукової продукції заявленим вимогам визначається МОНУ згідно з результатами експертизи звітів за закінченими науково-дослідними роботами із зазначенням балів експертизи та приміткою «Виконана частково». Такі роботи повертаються для доопрацювання керівникам науково-дослідних робіт. Відповідність результатів науково-дослідних робіт за договорами із замовниками визначається актами виконаних робіт.

Невідповідність може бути виявлена шляхом:

- перевірки якості послуг;
- аналізу скарг замовників;
- аналізу повторних звернень, доручень тощо;
- перевірки діяльності Університету уповноваженими органами.

Виявлення невідповідності освітньої послуги чи наукової продукції встановленим вимогам є підставою для прийняття рішень і виконання дій:

- з розроблення і вживання заходів щодо усунення цих невідповідностей;
- з використання або прийняття з відхиленням освітньої послуги або наукової продукції, санкціонованим відповідною уповноваженою особою, та, в разі потреби – споживачем (замовником);
- з розроблення і вживання заходів щодо недопущення надання послуги (продукції) з невідповідністю.

Характер невідповідностей, а також будь-які виконані в подальшому дії реєструються. Причинами виникнення невідповідностей послуг (продукції) можуть бути:

- процеси надання освітніх послуг;
- процеси наукової діяльності;
- документація;
- технічні засоби, прилади, стенди, обчислювальна техніка для забезпечення освітнього процесу та наукової діяльності;
- персонал;
- виробниче середовище;
- комплектуючі вироби й матеріали для забезпечення освітнього процесу та наукової діяльності;
- інші об'єкти, що впливають на якість освітніх послуг та наукової продукції.

Ідентифікація невідповідності, записи про характер невідповідностей та вжитих заходів щодо перебігу освітнього процесу фіксується в Журналах обліку роботи академічних груп; Електронному журналі; щодо успішності засвоєння навчального матеріалу здобувачами – в заліково-екзаменаційній

|                                                                                  |                                                                                                  |                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|  | <b>Міністерство освіти і науки України</b><br><b>Західноукраїнський національний університет</b> | <b>НЯ 7.5-2025</b> |
|                                                                                  |                                                                                                  | <b>Редакція 01</b> |
|                                                                                  |                                                                                                  | Сторінка 36 з 60   |

відомості успішності студентів, заліковій книжці студентів, зведених відомості успішності студентів; щодо роботи НПП – в індивідуальних планах роботи НПП.

Опис дій, що застосовуються до студентів, які мають академічні заборгованості, дисциплінарні чи адміністративні порушення, наведено в положенні «Про організацію освітнього процесу ЗУНУ». В Університеті рішення щодо застосування відповідних дій до таких студентів приймаються, зважаючи на характер невідповідності (порушення) та її (його) вплив на можливість продовження подальшого навчання й забезпечення формування відповідних компетентностей.

Після того, як невідповідні виходи було скориговано, проводиться перевірка на відповідність вимогам.

Відповідальними за процес управління невідповідною освітньою послугою є: проректори з науково-педагогічної роботи, проректор з наукової роботи, а управління невідповідністю у науково-дослідній роботі – проректор з наукової роботи. Відповідальні взаємодіють з керівниками структурних підрозділів та керівниками науково-дослідних робіт.

## **9. Оцінювання дієвості**

### **9.1 Моніторинг, вимірювання, аналіз й оцінювання**

#### **9.1.1 Загальні положення**

В Університеті відповідно до встановлених термінів проводять регулярний моніторинг, вимірювання, аналіз й оцінювання процесів діяльності, для:

- а) забезпечення відповідності освітньої послуги вимогам, установленим до неї, зазначеним цілям, а також потребам студентів і суспільства й демонстрації її усім зацікавленим сторонам;
- б) забезпечення відповідності СУЯ вимогам ISO 9001 і ДСТУ ISO 9001;
- в) постійне покращення результативності СУЯ й удосконалення освітніх програм і науково-дослідної діяльності.

Про будь-які зміни, заплановані або втілені внаслідок цього процесу, повідомляють усі зацікавлені сторони.

Для досягнення покращення показників СУЯ визначено:

- а) об'єкти моніторингу й вимірювання;
- б) методи моніторингу, вимірювання, аналізу й оцінювання, потрібні для забезпечення вірогідних результатів, зокрема статистичні, а також сфера їх застосування;
- в) графіки й терміни проведення моніторингу й вимірювання;
- г) терміни проведення аналізу й оцінювання результатів моніторингу й вимірювання.

При проведенні визначеного в Університеті процесу моніторингу освітніх програм передбачається оцінювання таких параметрів:

- зміст програми у контексті найновіших досліджень у відповідній галузі з метою забезпечення актуальності програми;

|                                                                                   |                                                                                                  |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|  | <b>Міністерство освіти і науки України</b><br><b>Західноукраїнський національний університет</b> | <b>НЯ 7.5-2025</b> |
|                                                                                   |                                                                                                  | <b>Редакція 01</b> |
|                                                                                   |                                                                                                  | Сторінка 37 з 60   |

- зміна потреб суспільства;
- робоче навантаження, навчальні досягнення й успішність студентів;
- ефективність процедур оцінювання студентів;
- очікування, потреби й задоволеність студентів щодо програми;
- освітнє середовище та його відповідність цілям програми.

Інформація, отримана внаслідок проведення моніторингу, вимірювання, аналізу й оцінювання, реєструється, використовується для оцінювання дієвості й результативності СУЯ та зберігається відповідно до Інструкції з діловодства.

Ректор є відповідальним за організацію і забезпечення проведення моніторингу, вимірювання, аналізування й оцінювання СУЯ. Проректори та керівники підрозділів – відповідальні за те ж в межах своїх обов'язків.

#### 9.1.2 Задоволеність замовника

В Університеті відстежується, як замовники сприймають ступінь задоволення їхніх потреб і очікувань до якості освітніх послуг. Для забезпечення можливості аналізу постійно проводять дослідження за всіма видами послуг і категоріями замовників. Вимірювання рівня задоволеності замовників послуг базується на системі збору даних, отриманих під час анкетування, опитування або застосування інших методів.

Для підвищення якості послуг в Університеті проводиться анкетування щодо задоволеності потреб і очікувань зацікавлених сторін, також аналізується інформація про виконання їхніх вимог. Результати опитувань замовників щодо їх задоволеності й очікувань керівництво Університету використовує для визначення поточних і майбутніх потреб та очікувань замовників з метою вдосконалення й підвищення конкурентоспроможних послуг.

Основними джерелами інформації про задоволеність замовників є результати їх анкетування або опитування, результати розгляду скарг, звернень, рекламаций і пропозицій замовників, їхні відгуки стосовно наданих послуг, зустрічі з замовниками тощо. Також відомості збираються всіма доступними способами, зокрема, під час особистого формального й неформального спілкування, аналізу публікацій в медіа тощо.

Збір інформації про задоволеність замовників проводять після кожного етапу надання відповідної послуги, а результати в обов'язковому порядку розглядають уповноважені особи в структурних підрозділах Університету з метою виявлення можливих проблем і в разі необхідності проводять коригувальні дії (п.10.2) або визначають ризики й можливості (п.6.1). Ця інформація враховується під час аналізу СУЯ керівництвом Університету.

Анкетування проводиться відповідно до Порядку проведення опитування в Західноукраїнському національному університеті.

Навчально-науковий центр моніторингу якості освіти та методичної роботи є відповідальним за організацію і забезпечення проведення оцінювання задоволеності замовників.

#### 9.1.3 Аналіз й оцінювання

|                                                                                  |                                                                                                  |                         |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|  | <b>Міністерство освіти і науки України</b><br><b>Західноукраїнський національний університет</b> | <b>НЯ 7.5-2025</b>      |
|                                                                                  |                                                                                                  | <b>Редакція 01</b>      |
|                                                                                  |                                                                                                  | <i>Сторінка 38 з 60</i> |

В Університеті встановлено й упроваджено методи збору, аналізу й використання необхідної інформації для ефективного управління впровадженими освітніми програмами та іншими видами діяльності.

В Університеті розроблена та використовується система показників для оцінювання результативності освітньої та наукової діяльності шляхом визначення рейтингів кафедр і рейтингів НПП.

Показники, що аналізуються в Університеті:

- результати визначення відповідності продукції та послуг (п. 8.2);
- результати оцінювання освітніх і наукових процесів, у тому числі знань, умінь і навичок студентів;
- рейтингові показники Університету у національних та світових рейтингах (Консолідований рейтинг вишів України, Рейтинг QS (QS World University Rankings), Webometrics Ranking of World Universities, SCImago Institutions Rankings (інноваційний), Шанхайський рейтинг (Academic Ranking of World Universities, ARWU), Академічний рейтинг закладів вищої освіти України «Топ-200», Топ-50 з во України за оцінками роботодавців, ІРПР: Результати моніторингу відкритості веб-сайтів вищих навчальних закладів України, National H-index Ranking);

- рейтинги кафедр;
- рейтинги НПП;
- результати студентського моніторингу якості освітнього процесу;
- результати внутрішніх аудитів тощо.

Аналіз та оцінювання цих даних використовують для визначення:

- задоволеності зацікавлених сторін;
- відповідності вимогам до освітньої послуги та наукової продукції;
- характеристики і тенденції процесів СУЯ і результатів освітніх і наукових процесів, включаючи можливості проведення запобіжних дій.

Для аналізу даних використовуються статистичні методи управління якістю. Результати аналізу даних подаються у вигляді звітів, табличних і графічних форм.

Результати обробки статистичних даних використовують для уточнення політики та цілей у сфері якості, розроблення стратегічних напрямів діяльності, запровадження заходів, спрямованих на підвищення задоволеності всіх зацікавлених сторін і поліпшення діяльності Університету.

Отримані дані застосовуються для виявлення сильних та слабких сторін, прийняття обґрунтованих рішень щодо поліпшення діяльності.

Ґрунтуючись на даних звітів про функціонування СУЯ, УКЯ організовує проведення аналізу для доведення придатності й результативності СУЯ, а також для оцінювання того, де є можливість постійно поліпшувати її результативність. Дані звітів охоплюють результати моніторингу й вимірювання, а також внутрішніх аудитів.

Результати аналізу використовуються для оцінювання:



|                                                                                  |                                                                                                  |                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|  | <b>Міністерство освіти і науки України</b><br><b>Західноукраїнський національний університет</b> | <b>НЯ 7.5-2025</b> |
|                                                                                  |                                                                                                  | <b>Редакція 01</b> |
|                                                                                  |                                                                                                  | Сторінка 39 з 60   |

- а) відповідності наданих послуг;
- б) ступеня задоволеності замовника;
- в) дієвості й результативності СУЯ;
- г) результативності планування;
- д) результативності дій, виконаних щодо ризиків і можливостей;
- е) дієвості зовнішніх постачальників;
- ж) потреби в покращенні СУЯ.

УКЯ проводить аналіз кожного аспекту СУЯ, використовуючи статистичні методи для виявлення змін таких характеристик, як показники успішності, відсотки відрахування, досягнень, задоволеність особи, яка навчається, а також аналіз тенденції надання освітніх послуг.

Дані аналізу й відповідні управлінські рішення документально оформляються протоколом і використовуються для порівняння дієвості СУЯ, освітніх процесів і науково-дослідної діяльності у сприянні постійному покращенню за допомогою проведення коригувальних дій (п.10.2) або визначення ризиків і можливостей (п.6.1).

УКЯ є відповідальним за організацію і забезпечення проведення аналізу й оцінювання СУЯ.

## **9.2 Внутрішній аудит**

В Університеті відповідно до щорічної програми внутрішніх аудитів і згідно з положенням «Про внутрішній аудит» проводять внутрішні аудити для визначення:

- а) відповідності СУЯ:
  - 1) установленим в Університеті вимогам до неї;
  - 2) вимогам ISO 9001 і ДСТУ ISO 9001;
- б) результативності запровадження й підтримки СУЯ.

Для оцінювання дієвості СУЯ та освітніх процесів внутрішній аудит виконують з урахуванням статусу й важливості процесів і ділянок, що підлягають аудиту, а також результатів попередніх аудитів.

Керівники структурних підрозділів, що підлягають аудиту, повинні сприяти його своєчасному та повному проведенню, а також забезпечити виконання дій щодо усунення невідповідностей та причин їхнього виникнення. Вони також мають проводити аналіз результативності й ефективності вжитих заходів, а результати доводити до відома працівників.

Аудити дають змогу встановлювати зв'язок між цілями процесу і результатами процесу.

При цьому виявляються слабкі сторони і визначаються заходи для поліпшення СУЯ.

Результати внутрішніх аудитів є основою (вхідними даними) для аналізу керівництвом (п.9.3) стану СУЯ, дають змогу Університету декларувати свою відповідність вимогам ДСТУ ISO 9001 та можливість зовнішнім і внутрішнім споживачам бути упевненими у стабільній якості наданих освітніх послуг та

|                                                                                  |                                                                                                  |                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|  | <b>Міністерство освіти і науки України</b><br><b>Західноукраїнський національний університет</b> | <b>НЯ 7.5-2025</b> |
|                                                                                  |                                                                                                  | <b>Редакція 01</b> |
|                                                                                  |                                                                                                  | Сторінка 40 з 60   |

виготовленої наукової продукції, надійності і результативності СУЯ.

### **9.3 Аналіз системи управління**

#### **9.3.1 Загальні положення**

Для забезпечення постійної придатності, адекватності, результативності СУЯ й узгодженості її зі стратегічними напрямками Університету керівництво Університету на засіданні Вченої ради щорічно відповідно до встановленого графіку проводить аналіз чинної СУЯ. Аналіз керівництвом СУЯ здійснюється на основі результатів аудитів та відомостей і звітних даних, що надаються керівниками процесів/підрозділів, і спрямоване на оцінювання результативності СУЯ щодо досягнення цілей, задоволення вимог і визначення шляхів її покращення, а також потреби в змінах, зокрема, в політиці та цілях у сфері якості.

Результати аналізу керівництвом СУЯ оформлюють у вигляді протоколу й використовують при плануванні процесів покращення СУЯ.

#### **9.3.2 Вхідні дані аналізу системи управління**

В Університеті аналіз СУЯ планують і впроваджують з урахуванням:

- а) статусу дій за результатами попередніх аналізів системи управління;
- б) змін у зовнішніх і внутрішніх чинниках, доречних для СУЯ Університету;
- в) інформації про дієвість і результативність СУЯ, з охопленням тенденцій стосовно:

- 1) рівня задоволеності замовників, а також відгуків, скарг і побажань від відповідних зацікавлених сторін;
- 2) ступеня досягнення показників, заявлених у політиці та цілях у сфері якості Університету;
- 3) показників дієвості функціонування процесів СУЯ і відповідності освітніх послуг, що надаються в Університеті;
- 4) статусу невідповідностей і коригувальних дій;
- 5) результатів моніторингу й вимірювання;
- 6) результатів внутрішніх і зовнішніх аудитів СУЯ;
- 7) дієвості зовнішніх постачальників;
- г) достатності забезпечення ресурсами;
- д) результативності дій, виконаних щодо ризиків і можливостей (п.6.1);
- е) можливостей і рекомендацій співробітників щодо покращення.

#### **9.3.3 Вихідні дані аналізу системи управління**

За результатами аналізу СУЯ керівництво Університету приймає рішення стосовно:

- а) підвищення результативності СУЯ та її процесів;
- б) будь-якої потреби в змінах до СУЯ;
- в) удосконалення освітніх послуг відповідно до вимог та очікувань замовника;
- г) забезпечення процесів необхідними ресурсами.

|                                                                                  |                                                                                                  |                         |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|  | <b>Міністерство освіти і науки України</b><br><b>Західноукраїнський національний університет</b> | <b>НЯ 7.5-2025</b>      |
|                                                                                  |                                                                                                  | <b>Редакція 01</b>      |
|                                                                                  |                                                                                                  | <i>Сторінка 41 з 60</i> |

Результати аналізу керівництвом СУЯ загалом та функціонування окремих її процесів відображаються у відповідних звітах та записах, передбачених діяльністю Університету, та відображаються в планах робіт на майбутні періоди, планах коригувальних заходів тощо.

Ректор є відповідальним за організацію, підготовку й забезпечення проведення аналізу керівництвом СУЯ.

## **10 Покращення**

### **10.1 Загальні положення**

В Університеті для підвищення рівня задоволеності замовника визначають і вибирають можливості впровадження будь-яких необхідних дій для покращення. Ці дії охоплюють:

- а) удосконалення надання освітніх послуг для задоволення вимог, а також урахування майбутніх потреб та очікувань;
- б) коригування, запобігання виникненню або зменшення небажаних впливів;
- в) покращення дієвості й результативності СУЯ.

З метою підвищення ефективності функціонування СУЯ, за результатами моніторингу та аналізу СУЯ, внутрішнього та зовнішнього аудитів здійснюється покращення СУЯ, що відображається в цілях у сфері якості та планах роботи відповідних структурних підрозділів.

Пропозиції щодо покращення СУЯ можуть подавати всі працівники Університету. Пропозиції розглядаються з метою визначення їх відповідності нормативним вимогам та ефективності запровадження на засіданнях кафедр, нарадах структурних підрозділів, Вченій раді.

Для визначення заходів щодо покращення розробляється план (програма), що його формує Вчена рада Університету. У плані (програмі) визначаються:

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

План (програма) з покращення формується на основі пропозицій структурних підрозділів, узгоджується з іншими структурними підрозділами, УКЯ і затверджується наказом ректора Університету.

Ректор є відповідальним за визначення й упровадження будь-яких необхідних дій для покращення в межах Університету, керівники підрозділів є відповідальними за те ж в межах підпорядкованих їм структурних підрозділів.

### **10.2 Невідповідність і коригувальні дії**

10.2.1 У разі виникнення невідповідностей в Університеті встановлено вимоги до виконання коригувальних дій, визначених за результатами аналізу причин невідповідностей, зокрема, пов'язаних зі скаргами, і можливостей для покращення. Коригувальні дії розробляють для усунення причин невідповідностей, виявлених під час функціонування СУЯ й надання освітніх

|                                                                                  |                                                                                                  |                         |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|  | <b>Міністерство освіти і науки України</b><br><b>Західноукраїнський національний університет</b> | <b>НЯ 7.5-2025</b>      |
|                                                                                  |                                                                                                  | <b>Редакція 01</b>      |
|                                                                                  |                                                                                                  | <i>Сторінка 42 з 60</i> |

послуг під час проведення їх аналізу або аудиту.

Відповідальна особа:

а) реагує на виявлену невідповідність і залежно від обставин:

- 1) виконує дії щодо її контролювання й коригування;
- 2) приймає рішення щодо наслідків;

б) оцінює потребу в діях щодо усунення причин (-и) невідповідності для запобігання їх повторному виникненню:

- 1) аналізує невідповідність (зокрема, скарг замовників);
- 2) визначає причини невідповідності;
- 3) визначає наявність подібних невідповідностей або потенційну можливість їх виникнення;

в) визначає коригувальні заходи, терміни й відповідальних за усунення причини невідповідності й виконання необхідних дій для забезпечення впевненості в тому, що невідповідності не виникатимуть повторно;

г) аналізує результативність будь-якої виконаної коригувальної дії;

д) за необхідності, оновлює перелік ризиків і можливостей, визначених під час планування;

е) за необхідності, вносить зміни до СУЯ.

10.2.2 В Університеті задокументовану інформацію за результатами прийнятих коригувальних дій зберігають як доказ:

- а) характеру невідповідностей та будь-яких подальших виконаних дій;
- б) результатів будь-якої коригувальної дії.

Керівники процесів/підрозділів є відповідальними за прийняття рішень щодо невідповідностей і впровадження відповідних коригувальних дій.

### **10.3 Постійне покращення**

В Університеті забезпечується постійне покращення адекватності й результативності СУЯ.

В Університеті забезпечується розгляд результатів аналізу й оцінювання, а також вихідних даних аналізу системи управління, щоб визначити, чи є потреби або можливості, які необхідно розглянути як складники постійного покращення.

В Університеті забезпечується покращення результативності системи управління якістю та освітніх процесів, заохочування персоналу до складання й запровадження планів щодо покращення в межах його сфери діяльності на основі політики й цілей у сфері якості, використовуючи результати аудитів, аналізу даних, виконуючи коригувальні й запобіжні дії, а також критичний аналіз з боку ректора Університету.

Прийнятні методи використовують для визначення потенційних можливостей для покращення, базують на методах аналізу якості й статистичних методах та охоплюють розгляд скарг, пропозицій і зауваг осіб, які навчаються, й інших зацікавлених сторін.

Ректор є відповідальним за постійне покращення СУЯ в межах

|                                                                                   |                                                                                                  |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|  | <b>Міністерство освіти і науки України</b><br><b>Західноукраїнський національний університет</b> | <b>НЯ 7.5-2025</b>      |
|                                                                                   |                                                                                                  | <b>Редакція 01</b>      |
|                                                                                   |                                                                                                  | <i>Сторінка 43 з 60</i> |

Університету, керівники процесів/підрозділів є відповідальними за те ж у межах процесів/підпорядкованих структурних підрозділів.

## **11. Прикінцеві положення**

11.1 Настанова щодо якості затверджується Вченою радою Університету й уводиться в дію наказом ректора Університету.

11.2 Контроль за виконанням Настанови щодо якості здійснюють посадові особи Університету в межах своїх повноважень, установлених у посадових інструкціях.

11.3 Зміни та доповнення до Настанови щодо якості розглядаються й затверджуються Вченою радою Університету й уводяться в дію наказом ректора Університету в установленому порядку.

11.4 Перегляд та актуалізація Настанови щодо якості здійснюється в таких випадках:

- а) зміна вимог ДСТУ ISO 9001;
- б) зміна стратегії, політики й цілей Університету;
- в) зміна організаційної структури управління Університету;
- г) скасування або заміна документованих методик;
- д) надання нових видів послуг.



|                                                                                   |                                                                                                  |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|  | <b>Міністерство освіти і науки України</b><br><b>Західноукраїнський національний університет</b> | <b>НЯ 7.5-2025</b> |
|                                                                                   |                                                                                                  | <b>Редакція 01</b> |
|                                                                                   |                                                                                                  | Сторінка 44 з 60   |

Додаток 1

### Сфера застосування системи управління якістю Західноукраїнського національного університету

Західноукраїнський національний університет використовує міжнародні і національні вимоги до системи управління якістю (СУЯ), установлені стандартами ISO 9001 і ДСТУ ISO 9001, з метою:

демонстрування здатності Університету постійно надавати послуги, що задовольняють вимоги зацікавлених сторін та застосовні законодавчі й регламентувальні вимоги;

підвищення задоволеності зацікавлених сторін завдяки результативному застосовуванню системи, зокрема процесів покращення системи та забезпечення їх відповідності вимогам зацікавлених сторін і застосовних законодавчих і регламентувальних вимог.

Дія СУЯ поширюються на всі процеси Університету, що пов'язані з освітньою діяльністю, зокрема наданням послуг вищої освіти щодо підготовки фахівців за відповідними освітньо-професійними, освітньо-науковими, науковими програмами на таких рівнях вищої освіти: перший (бакалаврський), другий (магістерський), третій (освітньо-науковий), а також поширюються на науково-дослідну діяльність.

Послуги у сфері вищої освіти (код 85.42 за ДКПП) і послуги щодо наукового дослідження та експериментального розроблення (код 72.19 за ДКПП).

Під час визначення сфери застосування СУЯ керівництво Університету врахувало послуги, які надає Університет, а також:

а) зовнішні й внутрішні чинники, сильні та слабкі сторони, а також загрози і можливості (додаток 1.1);

б) потреби (вимоги) та очікування відповідних зацікавлених сторін (додаток 1.2).

У СУЯ освітньої діяльності Університету враховано всі вимоги ISO 9001 і ДСТУ ISO 9001.

|                                                                                   |                                                                                                  |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|  | <b>Міністерство освіти і науки України</b><br><b>Західноукраїнський національний університет</b> | <b>НЯ 7.5-2025</b>      |
|                                                                                   |                                                                                                  | <b>Редакція 01</b>      |
|                                                                                   |                                                                                                  | <i>Сторінка 45 з 60</i> |

Додаток 1.1

**Результати SWOT-аналізу  
діяльності Західноукраїнського національного університету**

| <b>Сильні сторони</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Слабкі сторони</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Імідж Університету</li> <li>2. Компетентність, досвідченість керівництва Університету</li> <li>3. Широкий вибір освітніх програм</li> <li>4. Високий науковий потенціал, наявність аспірантури та докторантури і відповідних спеціалізованих вчених рад із захисту дисертацій</li> <li>5. Участь студентів, викладачів та науковців у регіональних, національних і міжнародних грантових програмах, наукових проектах, конкурсах</li> <li>6. Періодичні спеціалізовані наукові видання, які входять до складу національних і міжнародних наукометричних баз, і власний видавничий центр</li> <li>7. Компетентність, досвідченість і висока кваліфікація науково-педагогічних і педагогічних працівників</li> <li>8. Налагоджені довготривалі партнерські відносини з підприємствами-лідерами в різних галузях, за якими ведеться підготовка фахівців в Університеті</li> <li>9. Налагоджені міжнародні науково-освітні зв'язки, досвід з підготовки іноземних громадян</li> <li>10. Поглиблення знань, умінь студентів, аспірантів і викладачів завдяки участі в програмах академічної мобільності</li> <li>11. Сприяння з боку Університету працевлаштуванню випускників</li> <li>12. Розвинена інфраструктура Університету</li> <li>13. Наявність студмістечка</li> <li>14. Широкі можливості для заняття спортом на базі власного спортивно-оздоровчого комплексу й розвитку творчої особистості в студентських колективах</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Недостатній рівень володіння іноземними мовами та практичного досвіду науково-педагогічних і педагогічних працівників</li> <li>2. Низька оплата праці НПП</li> <li>3. Обмежений рівень фінансування</li> <li>4. Недостатнє матеріально-технічне забезпечення освітнього процесу</li> <li>5. Низька швидкість реагування на зміни вимог ринку праці</li> <li>6. Низький рівень інформування суспільства про свою діяльність і наявність програм додаткової освіти</li> <li>7. Недостатньо гнучка система прийняття управлінських рішень</li> <li>8. Недостатньо ефективна система мотивації співробітників до інновацій в освітньому й науковому процесах та професійного росту</li> <li>9. Недостатня готовність НПП актуалізувати навчальні матеріали відповідно до реальних вимог щодо компетентностей випускників</li> <li>10. Збільшення середнього віку педагогічних і науково-педагогічних співробітників</li> <li>11. Результати науково-дослідної роботи недостатньо інтегровано в освітній процес</li> </ol> |

|                                                                                   |                                                                                                  |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|  | <b>Міністерство освіти і науки України</b><br><b>Західноукраїнський національний університет</b> | <b>НЯ 7.5-2025</b> |
|                                                                                   |                                                                                                  | <b>Редакція 01</b> |
|                                                                                   |                                                                                                  | Сторінка 46 з 60   |

| Можливості                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Загрози                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Державне замовлення на освітні послуги</li> <li>2. Розширення переліку спеціальностей</li> <li>3. Автономність Університету</li> <li>4. Багатоканальне фінансування</li> <li>5. Розширення партнерських зв'язків з підприємствами, національними й міжнародними ЗВО</li> <li>6. Використання сучасних інформаційних технологій в освітньому процесі</li> <li>7. Розвиток міжнародного співробітництва</li> <li>8. Упровадження інноваційних методів викладання</li> <li>9. Навчання іноземних студентів</li> <li>10. Розвиток та організація нових програм академічної мобільності учасників освітнього процесу</li> <li>11. Міжнародне позиціонування на ринку освітніх послуг</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Посилення конкуренції серед ЗВО</li> <li>2. Економічна й політична ситуація в країні</li> <li>3. Зміни в законодавстві</li> <li>4. Вибір абітурієнтами зарубіжних ЗВО</li> <li>5. Змінення ситуації на ринку праці</li> <li>6. Зменшення набору студентів у зв'язку з демографічною ситуацією і зниженням якості середньої освіти</li> <li>7. Зниження престижу інженерних (технічних) спеціальностей загалом</li> <li>8. Недостатня кількість високотехнологічних виробництв для забезпечення проходження студентами виробничих практик</li> <li>9. Зменшення державного фінансування вищої освіти</li> <li>10. Погіршення іміджу Університету</li> <li>11. Звільнення висококваліфікованих спеціалістів, у тому числі молодих науковців</li> </ol> |

|                                                                                   |                                                                                                  |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|  | <b>Міністерство освіти і науки України</b><br><b>Західноукраїнський національний університет</b> | <b>НЯ 7.5-2025</b>      |
|                                                                                   |                                                                                                  | <b>Редакція 01</b>      |
|                                                                                   |                                                                                                  | <i>Сторінка 47 з 60</i> |

Додаток 1.2

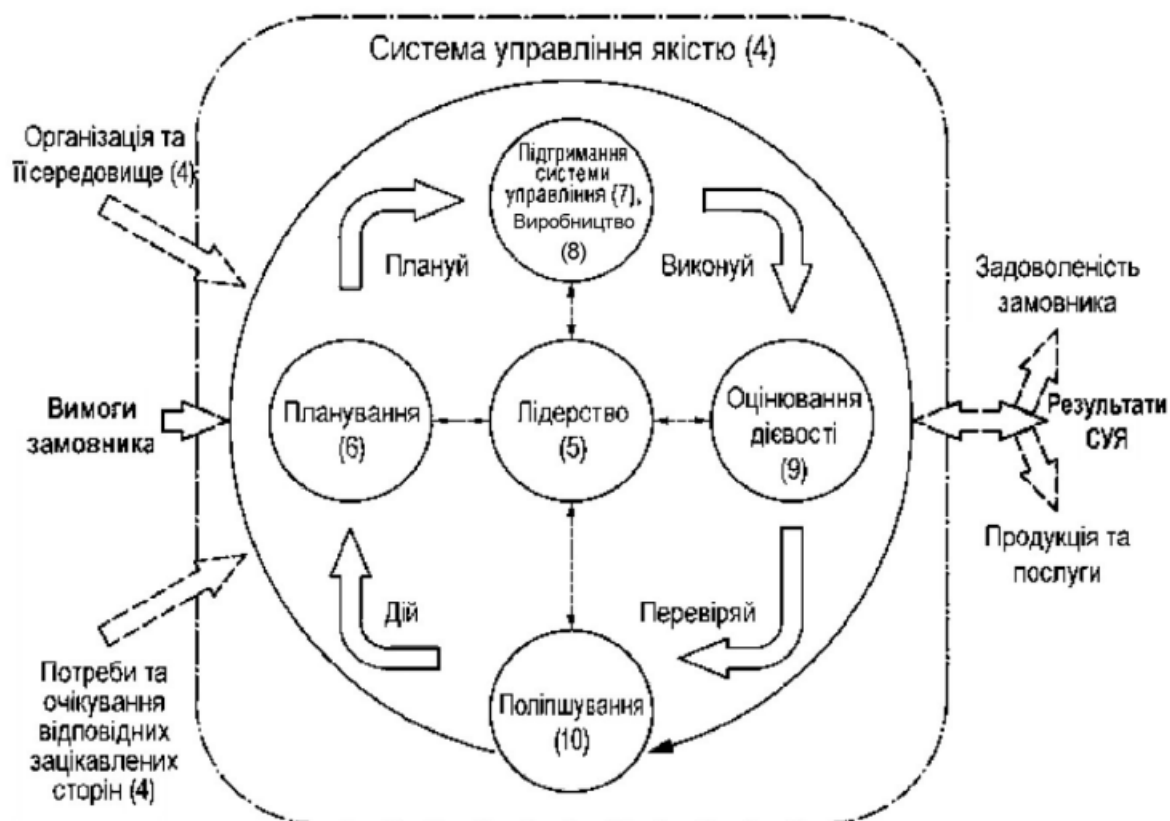
**Зацікавлені сторони Західноукраїнського національного університету,  
їхні потреби (вимоги) та очікування**

| <b>Зацікавлені сторони</b>         | <b>Потреби (вимоги) та очікування</b>                                                                                                                                                               |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Студенти і їхні батьки             | Якісні й доступні освітні послуги; належні, комфортні й безпечні умови для навчання, проживання, заняття наукою, спортом і творчістю; сприяння успішному працевлаштуванню після закінчення навчання |
| Співробітники Університету         | Належні, комфортні й безпечні умови праці; можливість професійного, соціального й особистого розвитку                                                                                               |
| Роботодавці й випускники           | Компетентні випускники (працівники), які володіють необхідними професійними навичками, вміють працювати в команді, впроваджувати й використовувати у своїй діяльності сучасні інновації             |
| Органи влади                       | Компетентні фахівці, інноваційні наукові розробки, сприяння розвитку економічного, соціального й наукового потенціалу країни (регіону)                                                              |
| Суспільство загалом                | Виховання культурних і освічених громадян                                                                                                                                                           |
| Держава, бізнес, фонди-грантодавці | Інноваційні, наукоємні, технологічні й соціальні дослідження або програми розвитку (реальні стартапи)                                                                                               |
| Інші освітні заклади               | Результативна й ефективна взаємодія і співпраця у розвитку освітніх та наукових процесів. Чесна конкуренція                                                                                         |



Додаток 2

Модель системи управління якістю, заснованої на процесному підході



**Примітка.** Номери в дужках вказують на розділи в цьому положенні, де регламентовано вимоги до процесів



|                                                                                   |                                                                                                  |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|  | <b>Міністерство освіти і науки України</b><br><b>Західноукраїнський національний університет</b> | <b>НЯ 7.5-2025</b>      |
|                                                                                   |                                                                                                  | <b>Редакція 01</b>      |
|                                                                                   |                                                                                                  | <b>Сторінка 49 з 60</b> |

Додаток 3

**Процеси СУЯ згідно із ISO 9001 та документи Університету, що містять опис їх виконання**

| Види процесів      | Процеси вищого рівня                  | Процеси першого рівня                                              | Документи, у яких описано виконання процесу                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Пункти ISO 9001:2015, ДСТУ ISO 9001:2015 |
|--------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| 1                  | 2                                     | 3                                                                  | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 5                                        |
| Процеси управління | Організація системи управління якістю | Визначення контексту (середовища) Університету                     | Статут Університету<br>Положення «Про конференцію трудового колективу»<br>Настанова щодо якості<br>Положення про аналіз системи управління якістю з боку керівництва                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 4.1                                      |
|                    |                                       | Визначення потреб та очікувань зацікавлених сторін                 | Статут Університету<br>Настанова щодо якості<br>Положення про аналіз системи управління якістю з боку керівництва                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 4.2                                      |
|                    |                                       | Визначення сфери застосування й процесів системи управління якістю | Настанова щодо якості                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 4.3-4.4                                  |
|                    |                                       | Лідерство то його зобов'язання                                     | Статут Університету<br>Положення «Про Наглядову раду»<br>Положення «Про Вчену Раду Університету»<br>Положення «Про науково-технічну раду»<br>Настанова щодо якості<br>Положення «Про систему внутрішнього забезпечення якості освіти в ЗУНУ»<br>Положення про аналіз системи управління якістю з боку керівництва                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 5.1                                      |
|                    |                                       | Формування, упровадження й актуалізація політики у сфері якості    | Настанова щодо якості<br>Положення «Про систему внутрішнього забезпечення якості освіти в ЗУНУ»<br>Положення про аналіз системи управління якістю з боку керівництва                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 5.2                                      |
|                    |                                       | Розподіл функцій, обов'язків і повноважень у межах Університету    | Статут Університету<br>Структура Університету<br>Настанова щодо якості<br><b>Положення про:</b> Вінницький навчально-науковий інститут економіки ЗУНУ; Єреванський навчально-науковий інститут ЗУНУ; Івано-Франківський навчально-науковий інститут менеджменту ЗУНУ; Нововолинський навчально-науковий інститут економіки та менеджменту ЗУНУ; Навчально-науковий інститут міжнародних відносин ім. Б.Д. Гаврилишина; Навчально-науковий інститут інноватики, природокористування та інфраструктури; Чортківський навчально-науковий інститут підприємництва і бізнесу ЗУНУ; Вінницький фаховий коледж економіки | 5.3                                      |



|  |                                  |                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |      |
|--|----------------------------------|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
|  |                                  |                                                                | та підприємництва ЗУНУ, Єреванський коледж ЗУНУ, Фаховий коледж економіки, права та інформаційних технологій ЗУНУ, Чортківський фаховий коледж економіки та підприємництва ЗУНУ<br>Положення про кафедру<br>Положення про факультети<br>Положення про відділ кадрів<br>Положення про загальноуніверситетську навчальну комп'ютерну лабораторію<br>Положення про Центр кар'єри<br>Положення про відділ інтернет-проектів<br>Положення навчально-науковий центр моніторингу якості освіти та методичної роботи<br>Положення про навчально-науковий центр з організації освітнього процесу<br>Положення про навчально-науковий центр по роботі з іноземними студентами<br>Положення про науково-дослідну частину<br>Положення про центр колективного користування науковим обладнанням «Іммерсивний мультифункціональний хаб» науково-дослідної частини<br>Положення про центр підтримки студентів<br>Західноукраїнського національного університету<br>Посадові інструкції |      |
|  | Планування                       | Управління ризиками й можливостями                             | Положення «Управління ризиками і можливостями»<br>Настанова щодо якості                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 6.1  |
|  |                                  | Установлення цілей у сфері якості й забезпечення їх досягнення | Настанова щодо якості<br>Положення про аналіз системи управління якістю з боку керівництва                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 6.2  |
|  |                                  | Планування змін                                                | Настанова щодо якості<br>Положення про аналіз системи управління якістю з боку керівництва                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 6.3  |
|  | Оцінювання дієвості й поліпшення | Моніторинг, вимірювання, аналіз й оцінювання                   | Настанова щодо якості<br>Положення «Про систему внутрішнього забезпечення якості освіти в ЗУНУ»                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 9.1  |
|  |                                  | Внутрішній аудит                                               | Настанова щодо якості<br>Положення «Планування і проведення внутрішнього аудиту»<br>Положення «Про систему внутрішнього забезпечення якості освіти в ЗУНУ»                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 9.2  |
|  |                                  | Аналіз системи управління якістю керівництвом Університету     | Настанова щодо якості<br>Положення про аналіз системи управління якістю з боку керівництва                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 9.3  |
|  |                                  | Управління невідповідностями й коригувальні дії                | Настанова щодо якості<br>Положення про аналіз системи управління якістю з боку керівництва                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 10.2 |
|  |                                  |                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |      |
|  |                                  |                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |      |
|  |                                  |                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |      |



Міністерство освіти і науки України  
Західноукраїнський національний університет

НЯ 7.5-2025

Редакція 01

Сторінка 51 з  
60

|                                                               |                                |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |            |
|---------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|                                                               |                                | Постійне покращення           | Настанова щодо якості<br>Положення «Про систему внутрішнього забезпечення якості освіти в ЗУНУ»                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 10.1, 10.3 |
| Основні надання (освітніх і науково-дослідних послуг процесі) | Організація освітнього процесу | Планування освітнього процесу | Положення про організацію освітнього процесу в Західноукраїнському національному університеті<br>Положення про переведення студентів на вакантні місця державного замовлення у ЗУНУ<br>Положення про формування вибіркової частини навчальних планів у ЗУНУ<br>Положення про дистанційне навчання у ЗУНУ<br>Положення про атестацію здобувачів вищої освіти та роботу атестаційної комісії у ЗУНУ<br>Положення про порядок замовлення, виготовлення, обліку та видачі документів про вищу освіту державного зразка та академічних довідок у ЗУНУ<br>Положення про порядок відпрацювання пропущених занять студентами денної форми навчання<br>Положення про проведення практик здобувачів вищої освіти Західноукраїнського національного університету (нова редакція)<br>Положення про індивідуальний навчальний план студента<br>Положення про порядок навчання здобувачів вищої освіти за індивідуальним графіком у ЗУНУ<br>Загальні рекомендації з підготовки, оформлення, захисту й оцінювання кваліфікаційних робіт здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) і другого (магістерського) рівнів<br>Тимчасовий порядок проведення змішаного навчання у період карантину із використанням технічних засобів відеозв'язку та платформ дистанційного навчання<br>Порядок оскарження результатів підсумкового контролю студентів університету<br>Положення про планування та облік роботи науково-педагогічних працівників Західноукраїнського національного університету (нова редакція)<br>Положення про визнання в ЗУНУ результатів попереднього навчання |            |

|                                                                                   |                                                                                                  |  |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------|
|  | <b>Міністерство освіти і науки України</b><br><b>Західноукраїнський національний університет</b> |  | <b>НЯ 7.5-2025</b>      |
|                                                                                   |                                                                                                  |  | <b>Редакція 01</b>      |
|                                                                                   |                                                                                                  |  | <i>Сторінка 52 з 60</i> |

|  |                                              |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                          |
|--|----------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
|  |                                              | Навчально-організаційна діяльність | Положення про організацію освітнього процесу в Західноукраїнському національному університеті<br>Положення про порядок замовлення, виготовлення, обліку та видачі документів про вищу освіту державного зразка та академічних довідок у ЗУНУ<br>Положення про Навчально-науковий центр з організації освітнього процесу                                                                                                                                                                        | 7.5, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7             |
|  |                                              | Навчально-методична діяльність     | Положення про організацію освітнього процесу в Західноукраїнському національному університеті<br>Положення навчально-наукового центру моніторингу якості освіти та методичної роботи<br>Положення про систему запобігання плагіату в академічних текстах науково-педагогічних працівників та здобувачів вищої освіти Західноукраїнського національного університету                                                                                                                            | 7.1.5, 7.5, 8.1, 8.2, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7 |
|  |                                              | Навчально-аналітична діяльність    | Положення про організацію освітнього процесу в Західноукраїнському національному університеті                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 7.1.5, 7.5, 8.1, 8.2, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7 |
|  | Формування контингенту                       | Робота з іноземними студентами     | Положення «Про навчально-науковий центр по роботі з іноземними студентами»                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 8.1, 8.2                                 |
|  |                                              | Профорієнтаційна робота            | Положення про організацію освітнього процесу в Західноукраїнському національному університеті<br>Положення «Про приймальну комісію»                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 8.1, 8.2                                 |
|  |                                              | Робота приймальної комісії         | Положення про організацію освітнього процесу в Західноукраїнському національному університеті<br>Положення «Про приймальну комісію»<br>Умови та правила прийому                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 8.1, 8.2                                 |
|  | Проектування та розроблення освітніх програм |                                    | Положення про організацію освітнього процесу в Західноукраїнському національному університеті<br>Положення «Про систему внутрішнього забезпечення якості освіти в ЗУНУ»<br>Порядок розробки освітніх програм в Західноукраїнському національному університеті                                                                                                                                                                                                                                  | 8.3                                      |
|  | Надання освітніх послуг                      | Денне навчання                     | Положення про організацію освітнього процесу в Західноукраїнському національному університеті<br>Положення «Про систему внутрішнього забезпечення якості освіти в ЗУНУ»<br>Положення про формування вибіркової частини навчальних планів у ЗУНУ<br>Положення про атестацію здобувачів вищої освіти та роботу атестаційної комісії у ЗУНУ<br>Положення про порядок відпрацювання пропущених занять студентами денної форми навчання<br>Положення про проведення практик здобувачів вищої освіти | 8.5, 8.6                                 |



|  |                                  |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          |
|--|----------------------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
|  |                                  |                               | Західноукраїнського національного університету<br>Положення про індивідуальний навчальний план студента<br>Положення про порядок навчання здобувачів вищої освіти за індивідуальним графіком у ЗУНУ<br>Положення про організацію інклюзивного навчання осіб з особливими освітніми потребами у Західноукраїнському національному університеті<br>Положення «Про студентське самоврядування ЗУНУ»                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          |
|  |                                  | Заочне (дистанційне навчання) | Положення про організацію освітнього процесу в Західноукраїнському національному університеті<br>Положення «Про систему внутрішнього забезпечення якості освіти в ЗУНУ»<br>Положення про формування вибіркової частини навчальних планів у ЗУНУ<br>Положення про атестацію здобувачів вищої освіти та роботу атестаційної комісії у ЗУНУ<br>Положення про дистанційне навчання у ЗУНУ<br>Положення про проведення практик здобувачів вищої освіти Західноукраїнського національного університету                                                                                                                                                                                         | 8.5, 8.6 |
|  |                                  | Навчання іноземних громадян   | Положення про організацію освітнього процесу в Західноукраїнському національному університеті<br>Положення про навчально-науковий центр по роботі з іноземними студентами                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 8.5, 8.6 |
|  | Надання науково-дослідних послуг |                               | Положення про науково-дослідну частину<br>Положення про організацію науково-дослідницької роботи в Західноукраїнському національному університеті<br>Положення про наукові підрозділи<br>Положення про порядок виконання кафедральних науково-дослідних робіт<br>Положення про організацію науково-дослідницької роботи в Західноукраїнському національному університеті<br>Положення про наукове товариство студентів, аспірантів, докторантів і молодих вчених Західноукраїнського національного університету<br>Положення про атестацію наукових працівників та фахівців науково-дослідної частини Західноукраїнського національного університету<br>Положення про політику відкритої | 8.5, 8.6 |

|                                                                                   |                                                                                                  |  |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------|
|  | <b>Міністерство освіти і науки України</b><br><b>Західноукраїнський національний університет</b> |  | <b>НЯ 7.5-2025</b>      |
|                                                                                   |                                                                                                  |  | <b>Редакція 01</b>      |
|                                                                                   |                                                                                                  |  | <i>Сторінка 54 з 60</i> |

|  |                                                    |                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                          |
|--|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
|  |                                                    |                                                      | науки<br>Західноукраїнського національного університету<br>Положення про центр колективного користування науковим обладнанням «Імерсивний мультифункціональний хаб»                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                          |
|  | Виховна й познавчальна діяльність                  | Виховна діяльність                                   | Положення про організацію освітнього процесу в Західноукраїнському національному університеті<br>Положення про відділ творчої самореалізації та виховання                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 8.5, 8.6, 8.7                            |
|  |                                                    | Забезпечення наукового й творчого розвитку студентів | Положення про організацію освітнього процесу в Західноукраїнському національному університеті<br>Положення про відділ творчої самореалізації та виховання                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 8.5, 9.1.2                               |
|  | Контроль невідповідних виходів                     | Переведення, відрахування й поновлення               | Положення про порядок відпрацювання пропущених занять студентами денної форми навчання<br>Порядок оскарження результатів підсумкового контролю студентів університету                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 8.7                                      |
|  | Організація практик і працевлаштування випускників | Взаємодія з підприємствами                           | Положення про Центр кар'єри                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 4.2, 8.2, 8.5, 9.1.2                     |
|  |                                                    | Сприяння працевлаштуванню випускників                | Положення про Центр кар'єри<br>Положення про раду роботодавців                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 4.2, 8.2, 8.5, 9.1.2                     |
|  | Міжнародна діяльність                              |                                                      | Положення про порядок реалізації права на академічну мобільність<br>Положення про навчально-науковий центр по роботі з іноземними студентами<br>Положення про відділ міжнародних зв'язків                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 4.2, 8.1, 8.2, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.3 |
|  | Управління людськими ресурсами                     | Формування штатів                                    | Колективний договір<br>Положення про планування та облік роботи науково-педагогічних працівників Західноукраїнського національного університету<br>Правила внутрішнього розпорядку ЗУНУ<br>Порядок проведення конкурсного відбору при заміщенні вакантних посад НПП та укладання з ними трудових договорів (контрактів)<br>Положення про порядок проведення конкурсу на заміщення вакантних наукових посад у наукових структурних підрозділах Західноукраїнського національного університету | 7.1.1, 7.1.2                             |
|  |                                                    | Управління знаннями (наставництво)                   | Положення «Про відділ кадрів»<br>Правила внутрішнього розпорядку ЗУНУ<br>Настанова щодо якості                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 7.1.1, 7.1.6, 7.2                        |
|  |                                                    | Оцінювання персоналу                                 | Положення про рейтингове оцінювання роботи науково-педагогічних працівників Західноукраїнського національного університету                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 7.1.1, 7.1.6, 7.2                        |





|  |                                                                      |                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                     |
|--|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
|  |                                                                      | Підвищення кваліфікації                                                        | Постанова КМУ «Деякі питання підвищення кваліфікації педагогічних і науково-педагогічних працівників», Методичні рекомендації МОН України для професійного розвитку науково-педагогічних працівників<br>Положення про атестацію наукових працівників та фахівців науково-дослідної частини Західноукраїнського національного університету                                                                                          | 7.1.1, 7.1.6, 7.2   |
|  |                                                                      | Інформування персоналу<br>Стимулювання й мотивація персоналу                   | Настанова щодо якості<br>Колективний договір<br>Положення про оплату праці працівників ЗУНУ<br>Положення про надання матеріальної допомоги працівникам ЗУНУ<br>Положення про преміювання працівників ЗУНУ<br>Положення про встановлення доплат та надбавок працівникам ЗУНУ<br>Положення про присвоєння звання «Почесний працівник університету» в ЗУНУ<br>Положення про присвоєння звання «Почесний професор університету» в ЗУНУ | 7.3, 7.4<br>7.1.2   |
|  | Управління інфраструктурою і середовищем для функціонування процесів | Телекомунікаційне і технічне забезпечення                                      | Настанова щодо якості<br>Положення про навчально-науковий центр інформаційних технологій<br>Положення про загальноуніверситетську комп'ютерну лабораторію<br>Положення про відділ цифрової трансформації<br>Положення про центр колективного користування науковим обладнанням «Імерсивний мультифункціональний хаб»                                                                                                               | 7.1.1, 7.1.3, 7.1.4 |
|  |                                                                      | Адміністративно-господарська діяльність                                        | Акт прийому готовності ЗУНУ до нового навчального року<br>Настанова щодо якості                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 7.1.1, 7.1.3, 7.1.4 |
|  |                                                                      | Забезпечення безпечних умов праці (техніка безпеки санітарно-гігієнічні умови) | Настанова щодо якості<br>Акт прийому готовності ЗУНУ до нового навчального року<br>Правила й інструкції з охорони праці й безпеки життєдіяльності                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 7.1.1, 7.1.3, 7.1.4 |
|  |                                                                      | Забезпечення умов проживання                                                   | Статут Університету<br>Колективний договір<br>Настанова щодо якості<br>Положення про студентське містечко ЗУНУ<br>Положення про користування студентським гуртожитком ЗУНУ                                                                                                                                                                                                                                                         | 7.1.1, 7.1.3, 7.1.4 |
|  |                                                                      | Організація дозвілля                                                           | Статут Університету<br>Колективний договір                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 7.1.1, 7.1.3, 7.1.4 |
|  |                                                                      | Охорона                                                                        | Положення «Про службу охорони»                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 7.1.1, 7.1.3, 7.1.4 |



|  |                                                   |                                                             |                                                                                              |                     |
|--|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
|  | Управління ресурсами для моніторингу і вимірювань | Управління засобами моніторингу якості освітньої діяльності | Настанова щодо якості Положення «Про організацію освітнього процесу»                         | 7.1.1, 7.1.5        |
|  |                                                   | Управління засобами вимірювальної техніки                   | Настанова щодо якості                                                                        | 7.1.1, 7.1.5        |
|  | Інформаційно-бібліотечна і видавнича діяльність   | Діяльність бібліотеки                                       | Положення про бібліотеку ім. Л. Каніщенка                                                    | 7.4                 |
|  |                                                   | Видавнича діяльність                                        | Положення про видавничо-поліграфічний центр «Університетська думка»                          | 7.1.1, 7.1.3, 7.1.4 |
|  | Інформаційно-рекламна діяльність                  | Публічна інформація                                         | Настанова щодо якості Положення «Про забезпечення доступу до публічної інформації»           | 7.4                 |
|  |                                                   | Рекламна діяльність                                         | Положення про відділ інформації та зв'язків з громадськістю                                  | 7.4, 8.2            |
|  | Управління задокументованою інформацією           | Управління задокументованою інформацією СУЯ                 | Настанова щодо якості Інструкція з діловодства                                               | 7.5                 |
|  |                                                   | Діловодство                                                 | Інструкція з діловодства                                                                     | 7.5                 |
|  | Контроль власності замовника                      | Збереження документів студентів                             | Положення «Про архів» Положення «Про відділ кадрів»                                          | 8.5.3               |
|  | Фінансово-економічна діяльність                   | Публічні закупівлі                                          | Положення «Про тендерний комітет»                                                            | 7.1, 8.4            |
|  |                                                   | Фінансова діяльність                                        | Положення «Про планово-фінансовий відділ», Положення «Про бухгалтерію» Кошторис Університету | 7.1                 |

|                                                                                   |                                                                                                  |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|  | <b>Міністерство освіти і науки України</b><br><b>Західноукраїнський національний університет</b> | <b>НЯ 7.5-2025</b>      |
|                                                                                   |                                                                                                  | <b>Редакція 01</b>      |
|                                                                                   |                                                                                                  | <b>Сторінка 57 з 60</b> |

**Додаток 4**

**Матриця розподілу відповідальності і повноважень за процеси СУЯ Університету**

| Процеси системи управління якістю                         |                                                                    | Керівництво Університету |                                                                                |                                         |                             |                    |                                                    |                              |                                   |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------|--------------------|----------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------|
|                                                           |                                                                    | Ректор                   | Проректор з науково-педагогічної роботи (представник керівництва з якості ПҚЯ) | Проректор з науково-педагогічної роботи | Проректор з наукової роботи | Головний бухгалтер | Проректор з питань соціально-економічного розвитку | Вчений секретар Університету | Керівники структурних підрозділів |
| Відповідно до ISO 9001, ДСТУ ISO 9001:2015                | Процеси першого рівня                                              |                          |                                                                                |                                         |                             |                    |                                                    |                              |                                   |
| 1                                                         | 2                                                                  | 3                        | 4                                                                              | 5                                       | 6                           | 7                  | 8                                                  | 9                            | 10                                |
| Розуміння організації та її середовища                    | Визначення середовища Університету                                 | К <sup>+</sup>           | С <sup>++</sup>                                                                |                                         | С                           |                    |                                                    |                              |                                   |
| Розуміння потреб і очікувань зацікавлених сторін          | Визначення й моніторинг потреб і очікувань зацікавлених сторін     |                          | К                                                                              | С                                       | С                           |                    |                                                    |                              |                                   |
| Визначення сфери застосування системи управління якістю   | Визначення сфери застосування й процесів системи управління якістю | К                        | С                                                                              |                                         |                             |                    |                                                    |                              |                                   |
| Система управління якістю та її процеси                   | Розроблення, впровадження, підтримка і поліпшення СУЯ              | К                        | С                                                                              | С                                       | С                           | С                  | С                                                  | С                            | С                                 |
| Лідерство й зобов'язання                                  | Лідерство та його зобов'язання                                     | К                        |                                                                                |                                         |                             |                    |                                                    |                              | К                                 |
| Формування політики у сфері якості й інформування про неї | Формування, упровадження й актуалізація політики у сфері якості    | К                        |                                                                                |                                         |                             |                    |                                                    |                              |                                   |
| Функції, обов'язки й повноваження в межах організації     | Розподіл функцій, обов'язків і повноважень у межах Університету    | К                        |                                                                                |                                         |                             |                    |                                                    |                              | К                                 |
| Дії стосовно ризиків і можливостей                        | Управління ризиками і можливостями                                 |                          | К                                                                              |                                         |                             |                    |                                                    |                              | К                                 |
| Цілі у сфері якості й планування дій для їх досягнення    | Установлення цілей у сфері якості й забезпечення їх досягнення     | К                        | С                                                                              |                                         |                             |                    |                                                    |                              | К                                 |

\*Під «керівниками структурних підрозділів» вважаємо директорів ННІ, деканів факультетів, завідувачів кафедр, начальників відділів.

\*К (керівник процесу) — керує діяльністю (процесом, функцією, роботою, заходом) і приймає остаточне рішення, відповідає за остаточні результати. На керівника процесу покладається відповідальність за забезпечення планування, організацію належного виконання процесу і оцінювання його результативності.

\*\*С (співвиконавець) — організовує чи безпосередньо виконує функцію (роботу) та відповідає за Якість її виконання в межах його функціональних обов'язків.

|                                                                                  |                                                                                                  |                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|  | <b>Міністерство освіти і науки України</b><br><b>Західноукраїнський національний університет</b> | <b>НЯ 7.5-2025</b> |
|                                                                                  |                                                                                                  | <b>Редакція 01</b> |
|                                                                                  |                                                                                                  | Сторінка 58 з 60   |

| 1                                      | 2                                                                                | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Планування змін                        | Планування змін                                                                  | К | С |   |   |   |   |   | С  |
| Ресурси                                | Визначення та виділення необхідних ресурсів                                      | К |   |   |   | С |   |   | С  |
| Людські ресурси                        | Формування штату                                                                 | К | С |   |   |   |   |   | С  |
|                                        | Організація і забезпечення управління людськими ресурсами                        |   | К |   | С |   |   |   | С  |
| Інфраструктура                         | Телекомунікаційне й технічне забезпечення                                        |   |   | К |   |   |   |   |    |
|                                        | Адміністративно-господарча діяльність                                            |   |   |   |   |   | К |   |    |
|                                        | Видавнича діяльність                                                             |   | К |   | С |   |   |   |    |
| Середовище для функціонування процесів | Забезпечення безпечних умов праці (техніка безпеки й санітарно-гігієнічні умови) |   |   |   |   |   | К |   |    |
|                                        | Забезпечення умов проживання                                                     |   |   |   |   |   | К |   |    |
|                                        | Охорона                                                                          | К |   |   |   |   | С |   |    |
|                                        | Організація дозвілля                                                             |   | К |   |   |   | С |   | С  |
| Ресурси для моніторингу та вимірювання | Управління засобами моніторингу якості освітньої діяльності                      |   | К | С | С |   |   |   |    |
|                                        | Управління засобами вимірювальної техніки                                        |   |   |   |   |   |   |   | К  |
| Знання організації                     | Управління знаннями, необхідними для досягнення цілей                            |   |   |   |   |   |   |   | К  |
| Компетентність                         | Оцінювання персоналу                                                             |   | К |   |   |   |   |   | С  |
|                                        | Підвищення кваліфікації                                                          |   | К |   |   |   |   |   | С  |
| Обізнаність                            | Забезпечення обізнаності                                                         |   | К | С | С |   |   |   | С  |
| Інформування                           | Внутрішнє інформування                                                           |   | К | С |   |   |   |   | С  |
|                                        | Публічна інформація                                                              |   |   | К |   |   |   |   |    |
|                                        | Рекламна діяльність                                                              |   |   | К |   |   |   |   | С  |
|                                        | Діяльність бібліотек                                                             |   | К |   |   |   |   |   | С  |
| Задokumentована інформація             | У                                                                                |   |   |   |   |   |   |   |    |



|                                                         |                                                                                     |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| послуг                                                  | Профорієнтаційна робота                                                             |   |   | К |   |   |   |   | С |
|                                                         | Робота приймальної комісії                                                          | К | С |   |   |   |   |   |   |
|                                                         | Ліцензування та акредитація                                                         |   | К |   |   |   |   |   | С |
|                                                         | Взаємодія з підприємствами                                                          |   | К |   | С |   |   |   | С |
| Проектування й розроблення продукції та послуг          | Проектування й розроблення освітніх програм та наукової роботи                      |   | К | С | К |   |   |   | С |
| Контроль надаваних ззовні процесів, продукції та послуг | Публічні закупівлі                                                                  |   |   |   |   | К |   |   | С |
| Надання послуг                                          | Денне навчання                                                                      |   | К |   |   |   |   |   |   |
|                                                         | Заочне (дистанційне)                                                                |   | К |   |   |   |   |   |   |
|                                                         | Навчання іноземних громадян                                                         |   |   | К |   |   |   |   |   |
|                                                         | Надання платних освітніх послуг з підвищенням кваліфікації                          |   | К |   |   |   |   |   |   |
|                                                         | Надання науково-дослідних послуг                                                    |   |   |   | К |   |   |   |   |
|                                                         | Виховна діяльність                                                                  |   | К |   |   |   |   |   |   |
|                                                         | Забезпечення наукового й творчого розвитку студентів                                |   |   |   | К |   |   |   | С |
|                                                         | Контроль власності замовника освітніх послуг (документи студентів)                  |   | К | С | С |   |   |   |   |
|                                                         | Контроль власності замовника науково-дослідних послуг (відповідно до умов договору) |   |   |   | К |   |   |   |   |
|                                                         | Сприяння працевлаштуванню випускників                                               |   |   | К |   |   |   |   |   |
| Випуск послуг (перевірка виконання вимог)               | Моніторинг та оцінювання успішності учасників освітнього процесу                    |   | К | С | С |   |   |   |   |
|                                                         | Атестація                                                                           |   | К |   | С |   |   |   |   |
|                                                         | Оцінювання результатів наукової діяльності                                          |   | К | К | К |   |   |   | С |
| Контроль невідповідних входів                           | Переведення, відрахування і поновлення учасників освітнього процесу                 |   | К | К | К |   |   |   | С |
| Моніторинг, вимірювання, аналізування й                 | Моніторинг, вимірювання, аналізування й оцінювання                                  | К | С | С | С | С | С | С | С |
| Внутрішній аудит                                        | Внутрішній аудит                                                                    |   | К |   |   |   |   |   | С |
| Аналізування системи управління                         | Аналізування СУЯ керівництвом Університету                                          | К | С |   |   |   |   |   | С |

|                                                                                   |                                                                                                  |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|  | <b>Міністерство освіти і науки України</b><br><b>Західноукраїнський національний університет</b> | <b>НЯ 7.5-2025</b>      |
|                                                                                   |                                                                                                  | <b>Редакція 01</b>      |
|                                                                                   |                                                                                                  | <i>Сторінка 60 з 60</i> |

|                                    |                                                 |   |   |   |   |   |   |   |   |
|------------------------------------|-------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Невідповідність і коригувальні дії | Управління невідповідностями й коригувальні дії | К | К | К | К | К | К | К | К |
| Постійне поліпшення                | Постійне поліпшення                             | К | К | К | К | К | К | К | К |