

ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ВІДПОВІДНО ДО МІЖНАРОДНОГО СТАНДАРТУ ISO 9001 В УНІВЕРСИТЕТІ ІННОВАЦІЙНОГО ТИПУ

Київський національний університет технологій та дизайну, м. Київ, nikolay_zenkin@ukr.net
ДП «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації
та якості», м. Київ, olga_demo@mail.ru

В роботі розглянуто систему управління якістю (СУЯ), яка передбачає функціонування строго упорядкованих процедур освітніх послуг, які обов'язково повинні бути задокументовані. Зроблено висновки, що СУЯ, відповідно до стандарту ДСТУ ISO 9001:2009, у вищому навчальному закладі спрямована на упорядкування і систематизацію процесів, що динамічно перебігають.

Ключові слова: вищий навчальний заклад, система управління якістю, міжнародні стандарти, освітянські послуги, процеси, моніторинг

Вступ. Ефективне управління ВНЗ (вищим навчальним закладом) в умовах сучасних ринкових відносин набуває особливо актуального значення у зв'язку з появою нових вимог, що формуються ринком праці, учасником якого виступає ВНЗ. Ці вимоги обумовлені вступом України до Світової організації торгівлі [1], приєднанням до Болонського процесу, спрямованістю державної політики на інтеграцію української системи вищої освіти у світову систему вищої освіти [2] тощо. Для адекватного механізму реагування на вимоги необхідна система управління якістю, орієнтована на задоволення потреб споживачів освітянських послуг. Основною метою розробки і впровадження системи є поліпшення, впорядкування, оптимізація роботи ВНЗ, забезпечення його дієздатності, високої конкурентоспроможності випускників, підвищення якості навчання, удосконалення навчального процесу і його відповідність міжнародним стандартам якості ISO серії 9000 [3]. Важливим чинником на цьому шляху повинно стати створення інформаційної системи підтримки процесів управління якістю у ВНЗ з можливістю використання якнайширшим колом користувачів.

Аналіз дослідження. Питання удосконалення системи менеджменту у ВНЗ, створення ефективної системи управління якістю (СУЯ) розглянуто в багатьох публікаціях. Серед цих публікацій в роботі [4] проаналізовано питання підготовки системи якості вищої школи, подальшої сертифікації її на відповідність вимогам стандартів ISO [5, 6]. Практику створення СМЯ у ВНЗ і методологічні підходи до її формування викладено в роботі [7], а якість підготовки фахівців і питання проблем розроблення, впровадження науково-методичного забезпечення в роботі [8]. На особливу увагу заслуговують роботи науковців: В.В. Галактіонової, О.І. Волкова, Л.М. Віткіна, Г.І. Хімічевої, А.С. Зенкіна, Т.П. Можасєвої та інших, з адаптації ВНЗ під час впровадження СМЯ відповідно до стандарту ДСТУ ISO 9001. Деякі університети розробили системи управління якістю і успішно їх використовують упродовж декількох років. За даними УкрСЕПРО, на практиці освітянської галузі України сертифіковано менше від чотирьох десятків систем менеджменту якості.

Мета статті. Загальні принципи TQM знайшли практичну реалізацію у всіляких моделях управління якістю освіти, впроваджених в більшості ВНЗах України. Проте, зважаючи на відсутність критеріїв ефективності систем управління якістю освіти, що діють у ВНЗах, не представляється можливим судити про те, наскільки досконалі процеси освітньої діяльності ВНЗ і яка модель управління якістю освіти є раціональнішою.

Оцінка ефективності систем управління якістю освіти, що діють у ВНЗ, як правило, поєднується з процедурами ліцензування, атестації і державної акредитації і проводиться відповідно до переліку показників і їх критерійних значень, затверджених Міністерством освіти і

науки, молоді та спорту України.

Відповідність показників діяльності ВНЗ встановленим критеріям свідчить про потенційні можливості ВНЗ забезпечити виконання державного стандарту професійної підготовки фахівців. Проте, реальні можливості ВНЗ залежатимуть від впливу і інших чинників, таких як рівня до вузівської підготовки абітурієнтів; регіонального попиту на ринку праці відповідних професій; демографічної, політичної і економічної складових макросередовища; впливу сил найближчого оточення студента, його ціннісних орієнтирів і тому подібне.

Мінливість параметрів внутрішнього і зовнішнього середовища ВНЗ об'єктивує необхідність цілеспрямованої дії на всі складові навчально-виховного процесу, з метою протидії впливу чинників, здатних зробити негативний вплив на якість підготовки фахівців.

За національним стандартом України [9] під системою управління якістю слід розуміти систему управління, спрямовану на контролювання діяльності організації стосовно якості. У цій системі визначена взаємодія між такими елементами: відповідальність керівництва, що формує структуру системи, яка визначає і направляє ресурси; управління ресурсами; процеси створення продукту (надання послуги) з метою задоволення потреб і очікувань споживача; вимір, аналіз і вдосконалення, що забезпечуються через оцінку зворотного зв'язку з відповідальністю керівництва.

Основними вимогами, що висуваються до системи, є її придатність до сертифікації у міжнародних системах сертифікації, компактність, зрозумілість, зручність. Вона не повинна містити багато паперів.

Послідовність розробки і впровадження системи управління якістю описується стандартом [5], за яким спочатку визначається склад необхідних функцій системи, а потім визначаються структури, що виконують, або будуть виконувати ці функції. Наступним кроком є розробка нових та переробка або використання наявних нормативних документів для виконання всіх функцій.

У випадку ВНЗ під системою управління якістю можна розуміти сукупність структури, методик, процесів та ресурсів, необхідних для задоволення встановлених та очікуваних освітніх вимог конкретних споживачів шляхом планування, управління, забезпечення та покращення якості освітнього процесу. Для ефективного впровадження такої системи необхідно привести практичну діяльність ВНЗ у відповідність з документацією, яка розробляється для того, щоб формально закріпити відповідальність за здійснення певних процесів університету.

Згідно з вимогами, викладеними у [5], система управління якістю ВНЗ являє собою систему взаємопов'язаних процесів. У загальному випадку під процесом розуміють сукупність взаємопов'язаних або взаємодійних робіт (операцій), що перетворюють входи на виходи. В нашому випадку під процесом будемо розуміти будь-яку діяльність або сукупність видів діяльності ВНЗ, результатами якої є освітні послуги.

Для якісного функціонування ВНЗ повинен опрацювати механізм застосування і реалізації у своїй діяльності процесного підходу, тобто визначити численні взаємопов'язані та взаємодіючі процеси та управляти ними. Визначені процеси, які зазвичай є багатодисциплінарними, мають охоплювати адміністративні послуги та інші форми підтримки діяльності ВНЗ, а також процеси, що стосуються оцінювання. Їх класифікація може проводитись за наступними групами:

- управлінські процеси;
- процеси надання послуг;
- процеси забезпечення надання послуг;
- процеси управління ресурсами.

Вивчення досвіду впровадження СМЯ у відповідності до міжнародного стандарту серії ISO 9001 деякими освітніми установами Києва, Харкова, Івано-Франківська та інших дозволяє виявити ряд труднощів і помилок, які виникали на різних етапах розробки, впровадження, реформування і адаптації з існуючими СМЯ, а саме:

- нераціональна функціонально-організаційна структура управління;
- безсистемна технологія прийняття управлінських рішень;
- неефективна модель використання ресурсної бази (економічної, матеріальної, кадрової,

інформаційної) і фондового потенціалу ВНЗ;

- неефективне використання менеджерами всіх рівнів свого робочого фонду часу і повноважень та невідповідність рівня компетенцій менеджерів новим конкурентним ринковим умовам;

- відсутність бізнес-плану на всіх етапах розвитку СМЯ;

- наміри побудувати систему процесного управління, засновану на бізнес-процесах, автономну від діючої функціонально-організаційної структури, внаслідок чого виникає дві окремі системи управління;

- значний вплив макро- та мікроекономічних показників розвитку галузі освіти;

- не коректне формування документації СМЯ тощо.

Враховуючи ключові проблеми і помилки при практичній реалізації СМЯ, не можна не погодитися з необ'єктивним ставленням більшості до комплексного удосконалення системи управління у ВНЗ.

У відповідності до міжнародного стандарту серії ISO 9001 з урахуванням особливостей проаналізованих СМЯ пропонуємо авторський алгоритм процесу створення СМЯ у ВНЗ (таблиця).

Таблиця

Алгоритм процесу створення СМЯ в вищому навчальному закладі

| Вид діяльності | Відповідальний за вид діяльності | Термін виконання | Виконавець | Нормативний документ, що визначає вид діяльності | Записи з якості |
|--|--|------------------|---|--|----------------------|
| 1. | 2. | 3. | 4. | 5. | 6. |
| Необхідність створення СМЯ вищим навчальним закладом | | | | | |
| Прийняття рішення про створення СМЯ | Ректорат ВНЗ | По факту | Керівники всіх структурних підрозділів, керівник відділу менеджменту якості, весь персонал | ISO 9001 | Наказ |
| Призначення представника керівництва | Ректор ВНЗ | Одразу | Проректори ВНЗ, представники керівництва | ISO 9001 | Наказ |
| Формування робочої групи (або створення відділу менеджменту якості) | Ректорат ВНЗ | 1 тиждень | Проректори ВНЗ, представники керівництва | Рішення Вченої Ради | Наказ |
| Розробка програми створення СМЯ | Ректорат ВНЗ | 1 тиждень | Проректори ВНЗ, представники керівництва | ISO 9001 | Наказ |
| Навчання учасників робочої групи (або представників відділу якості) вимогам стандарту ISO 9001 | Ректорат ВНЗ, представники керівництва | 1 тиждень | Ректорат ВНЗ, представники керівництва, персонал робочої групи (або відділу менеджменту якості) | ISO 9001 | Журнал відвідувань |
| Виділення процесів СМЯ | Представники керівництва (керівник відділу менеджменту якості) | 2-3 місяці | Представники керівництва, персонал робочої групи (або відділу менеджменту якості) | ISO 9001 | Перелік процесів СМЯ |

| | | | | | |
|--|--|-----------|--------------------------|---------------------|--|
| Описання процесів СМЯ | Представники керівництва (керівник відділу менеджменту якості) | 3 місяці | Представники керівництва | ISO 9001 | Матриця процесів СМЯ (або каталог процесів) |
| Розробка обов'язкових документаційних процедур | Представники керівництва (керівник відділу менеджменту якості) | 3 місяці | Представники керівництва | ISO 9001 | 6 обов'язкових документаційних процедур |
| Розробка керівництва з якості | Представники керівництва (керівник відділу менеджменту якості) | 3 місяці | Представники керівництва | ISO 9001 | Керівництво з якості |
| Розробка робочих інструкцій | Представники керівництва (керівник відділу менеджменту якості) | 3 місяці | Представники керівництва | Типові інструкції | Робочі інструкції |
| Розробка політики та цілей в області якості | Представники керівництва (керівник відділу менеджменту якості) | 1 тиждень | Представники керівництва | ISO 9001 | Політика в області якості Цілі в області якості |
| Навчання керівництва і всього персоналу ВНЗ | Представники керівництва (керівник відділу менеджменту якості) | 1 тиждень | Представники керівництва | ISO 9001 | Журнал відвідування |
| Навчання внутрішніх аудиторів | Представники керівництва (керівник відділу менеджменту якості) | 2 тижні | Представники керівництва | ISO 9001, ISO 19011 | Журнал відвідування |
| Введення СМЯ в дію | Ректорат ВНЗ, Представники керівництва (керівник відділу менеджменту якості) | 2 місяці | Представники керівництва | ISO 9001 | Наказ |
| Проведення внутрішніх аудитів СМЯ | Представники керівництва (керівник відділу менеджменту якості) | 2 тижні | Представники керівництва | ISO 9001, ISO 19011 | Наказ |

| | | | | | |
|--|--|----------|---|---------------------|---------------------------------|
| Корегування СМЯ за результатами внутрішніх аудитів | Представники керівництва (керівник відділу менеджменту якості) | 1 місяць | Керівник відділу менеджменту якості (представники робочої групи) | ISO 9001, ISO 19011 | Чек-листи аудиту, корегуючі дії |
| Аналіз СМЯ зі сторони керівництва | Ректор, ректорат ВНЗ | 2 місяці | Представники керівництва, персонал робочої групи (або відділу менеджменту якості) | ISO 9001 | Звіт «Про аналіз СМЯ» |
| Сертифікаційний аудит СМЯ | Ректорат ВНЗ, Представники керівництва (керівник відділу менеджменту якості) | 2 місяці | Представники керівництва, персонал робочої групи (або відділу менеджменту якості) | ISO 9001 | Сертифікат |
| Корегуючі дії | Представники керівництва (керівник відділу менеджменту якості) | 1 місяць | Представники керівництва, персонал робочої групи (або відділу менеджменту якості) | ISO 9001 | План дій |
| Попереджувальні дії | Представники керівництва (керівник відділу менеджменту якості) | 1 місяць | Представники керівництва, персонал робочої групи | ISO 9001 | План дій |
| Система менеджменту якості (СМЯ) | | | | | |

Отже, аналізуючи таблицю, слід виділити основні вимоги при створенні СМЯ ВНЗ, а саме:

- вимоги до документації. Документи СМЯ розробляються керівництвом ВНЗ, містять стратегічні наміри і конкретні плани дій керівництва по удосконаленню освітньо-виховного процесу, підвищення якості діяльності ВНЗ, покращення економічного положення співробітників закладу;
- вимоги до відповідальності керівництва в СМЯ. Керівництво ВНЗ повинно забезпечити якісне виконання вказаного в таблиці 1 алгоритму процесу створення СМЯ, доводити до свідомості всіх співробітників ВНЗ необхідності виконання вимог СМЯ, оперативно реагувати на всі зміни системи, об'єктивно оцінювати слабкі, сильні сторони та ризики СМЯ;
- вимоги до менеджменту ресурсів. Керівництвом ВНЗ формується бізнес-план реалізації СМЯ. В бізнес-плані повинно бути економічно обґрунтовано всі ресурсні витрати СМЯ, план дій ВНЗ з оптимізації ресурсного фонду ВНЗ тощо;
- вимоги до процесів життєвого циклу освітніх послуг кафедри. Керівництво всіх рівнів повинно виконувати наступні види діяльності: аналіз і прогнозування кон'юнктури і сегменту ринку освітніх послуг, планування послуг, комунікаційну діяльність тощо;
- вимоги до внутрішніх перевірок. Об'єктивний моніторинг всіх напрямків діяльності ВНЗ;
- вимоги до корегуючих дій. Керівництво повинно об'єктивно оцінювати процеси СМЯ і своєчасно приймати управлінські рішення.

З метою якісного удосконалення процесів менеджменту та посилення інформаційних і процесних зв'язків, при розробці, впровадженні та адаптації СМЯ, вважаємо доцільним реформувати функціонально-організаційну структуру управління вищого навчального закладу шляхом впровадження відділу менеджменту якості.

Відділ менеджменту якості у ВНЗ – окремий орган ВНЗ, що входить до структури ВНЗ. Сутність відділу визначається його задачами, функціями. Основна місія відділу менеджменту якості – розробляти, підтримувати в робочому стані і удосконалювати документацію СМЯ; збирати, обробляти і аналізувати інформацію стану якості освітніх послуг у ВНЗ; проводити в структурних підрозділах ВНЗ внутрішні аудита, направлених на підтримання процесів СМЯ в робочому стані; здійснювати аналіз результативності корегуючих дій і попереджувальних дій, що здійснюються на всіх рівнях ВНЗ; розробляти методичні матеріали з питань якості освітньої діяльності в ВНЗ; проводити навчання з основ СМЯ для керівників підрозділів, персоналу закладу і уповноважених з якості; підготовляти до сертифікації та інспектаційної перевірки СМЯ ВНЗ; проводити експертизи проектів положень про структурні підрозділи на відповідність вимогам стандарту серії ISO 9001; формувати, удосконалювати і підтримувати в належному стані діючу систему менеджменту якості тощо [10].

Основні задачі відділу менеджменту якості.

1. Розробка, впровадження і підтримання ефективної системи менеджменту якості на основі гармонічного поєднання державних освітніх стандартів, акредитаційних показників і міжнародних вимог стандарту.

2. Розробляти документацію системи менеджменту якості.

3. Координувати дії структурних підрозділів, спрямованих на забезпечення якості освітніх послуг.

4. Проводити моніторинги якості освітніх послуг, програм, СМЯ в цілому.

5. Організувати процедури ліцензування та акредитації, контролювати виконання ліцензійних нормативів.

6. Взаємодіяти з структурними підрозділами ВНЗ і зовнішніми органами контролю якості.

У відповідності з визначеними задачами відділу менеджменту якості повинен виконувати наступні функції:

- здійснювати планування і реалізацію заходів по розробці і впровадженню СМЯ;
- розробляти і забезпечувати підрозділи ВНЗ методичною документацією і рекомендаціями по впровадженню, контролю, удосконаленню СМЯ;
- організувати і проводити наради, семінари, конференції з питань СМЯ у ВНЗ;
- розробляти плани, графіки проведення заходів по покращенню СМЯ, якості освітнього процесу, порядку контролю за їх виконання;
- організувати і проводити заходи з оцінки і самооцінки діяльності освітньо-виховного процесу, діяльності структурних підрозділів і СМЯ в цілому;
- організувати методичку оцінки, аналізувати результати рівня підсумкових знань студентів;
- спільно з керівництвом, формувати рекомендації по покращенню всіх процесів СМЯ тощо.

Вважаємо, що відсутність конкретного, об'єктивного органу з питань якості у ВНЗ, значно погіршує процеси аналізу і оцінки якісних показників діяльності ВНЗ та збільшує витрати ресурсного фонду закладу.

Висновки. Отже, система менеджменту якості відповідно до стандарту ДСТУ ISO 9001:2009 у вищому навчальному закладі спрямована на упорядкування і систематизацію процесів, що динамічно перебігають, забезпечення оптимальної та результативної взаємодії між суб'єктами системи і їх взаємодії із об'єктами управління. Упорядкуванню процесів сприяє використання сучасних методів самоаналізу діяльності освітньої установи та її постійного удосконалення, реформування організаційно-управлінської структури і визначення взаємозв'язків між її елементами з урахуванням процесного підходу і орієнтації на результат. Побудова СУЯ повинна розглядатися як пріоритетний проект, спрямований на всебічне поліпшення діяльності ВНЗ, який проводиться вищим керівництвом навчального закладу. При цьому слід розуміти, що система управління якістю підготовки фахівців з вищою освітою може лише допомогти ВНЗ у досягненні поставлених цілей, але сама по собі СУЯ не здатна привести до покращення навчального процесу

або якості навчальних послуг. Її впровадження означає лише застосування системного і систематичного підходу для досягнення бізнес-цілей вищого навчального закладу.

Список літературних джерел

1. Косіюк М.М., Мазарчук А.Ю., Більовський К.Е. Досвід використання автоматизованої інформаційної системи в управлінні навчальним процесом університету. – Електронний журнал “Інформаційні технології і засоби навчання”. – 2011. – №3 (23) – <http://www.journal.iitta.gov.ua>.
2. Зенкін М.А., Деміденко О.О. Формування та розвиток інноваційної освіти в Україні / Вісник інженерної академії України. – 2013. - №2. – С. 290 – 293.
3. Исследование существующих моделей систем качества образовательных учреждений [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://quality.edu.ru/quality/sk/deskr/modeli/379/>
4. Усов М. А. Теоретические основы формирования системы управления качеством профессионального образования / М.А. Усов // Экономика образования в системе социальных координат. Тезисы докладов региональной научно-практической конференции, Тамбов. – 2006. – С. 330 – 322.
5. Система управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2008, IDT) : ДСТУ ISO 9001:2009. - [Чинний від 2009-06-22]. - К.: Держспоживстандарт України, 2009. - 34 с. - (Національний стандарт України).
6. Система управління якістю. Настанови щодо застосування ISO 9001:2000 у сфері освіти (IWA 2:2003, IDT) : ДСТУ-П IWA 2:2007. - [Чинний від 2007-09-03]. - К.: Держспоживстандарт України, 2008. - 70 с. - (Національний стандарт України).
7. Сучасні концепції менеджменту: Навч. посібник/ За ред. д-ра екон. наук, проф. Л. І. Федулової. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 536 с.
8. Полховская Т. О системе менеджмента качества вуза / Т. Полховская // Управление качеством. – 2008. – №2. – С. 49 –53.
9. Система управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005, IDT) : ДСТУ ISO 9000:2007. - [Чинний від 2007-09-03]. - К.: Держспоживстандарт України, 2008. - 35 с. - (Національний стандарт України).
10. Спиридонов Э. Разработка модели системы качества вуза / Э Спиридонов, Е. Савина // Стандарты и качество, 2002.– № 4. – С. 46–47.