

КЛЮЧОВІ АСПЕКТИ РОЗРОБКИ І ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ВІДПОВІДНО ДО МІЖНАРОДНОГО СТАНДАРТУ СЕРІЇ ISO 9001 В ВИЩОМУ НАВЧАЛЬНОМУ ЗАКЛАДІ

Бруєва В.А.

Українська інженерно-педагогічна академія, м. Харків, Україна

У статті розглянуто проблематику розроблення і впровадження системи менеджменту якості у відповідності до міжнародного стандарту серії ISO 9001 у вищій школі. Запропоновано механізм реформування функціонально-організаційної структури управління вищого навчального закладу. Сформовано перелік обов'язкової документації системи менеджменту якості вищого навчального закладу.

Ключові слова: система управління якістю, міжнародний стандарт серії ISO 9001, відділ менеджменту якості, інформаційна карта процесів, паспорт системи менеджменту якості.

Вступ

Процес трансформації вищої школи в Україні проходить період глибокої соціально-економічної кризи. Ринкові відносини потребують складання прогнозів розвитку вищої школи і впровадження в діяльність вищих навчальних закладів (ВНЗ) елементів планування, погоджених з потенціальними роботодавцями на умовах взаємовигідного партнерства.

Труднощі ефективного функціонування вищої школи зумовлено: макроекономічною нестабільністю; невідповідністю освітніх програм вимогам ринку праці; незацікавленістю роботодавців в розвитку відношень з системою вищої освіти по формуванню змісту освітнього процесу; відсутністю соціального партнерства, що сприяла б розвитку взаємодій між сферою освіти, службою зайнятості, кадровими агентствами, навчальними закладами і організаціями.

Забезпечити міцні ринкові позиції вищим навчальним закладам в таких умовах можливо лише при наявності ефективної системи менеджменту якості (СМЯ). Яка носить системний характер і охоплює весь життєвий цикл освітньо-виховного процесу.

Разом з тим слід визнати, що, незважаючи на особливу увагу зі сторони вітчизняних і зарубіжних дослідників до проблем створення ефективних систем менеджменту якості у ВНЗ, у керівництва закладів освіти виникає ряд труднощів розуміння самої природи стандартів, інноваційних СМЯ, їх співвідношення з існуючими системами управління, відсутність розуміння чіткого алгоритму розроблення і впровадження СМЯ у відповідності до міжнародного стандарту серії ISO 9001 і відсутність знань щодо, розробки відповідного комплексу документів СМЯ ВНЗ. Інколи керівники ВНЗ стверджують про наявність ефективної СМЯ, лише тому, що реалізуються необхідні функції: планування, організація, контроль, удосконалення. Все це визначає актуальність теми дослідження.

Значний внесок в розвиток теоретичних і практичних питань становлення менеджменту якості в освіті внесли О.І., Волков, Л.М. Віткін, Г.І. Хімичева, Ю.П.Адлер, В.А.Качалов, Т.М.Полховська, Д.В.Пузанков, С.А.Степанов, В.П.Соловйов, Н.Г.Багаутдінова, Л.М.Разорина, Т.А.Салимова, Н.В.Михайлова, И.П.Данилов, Н.Н.Аниськіна, В.П.Тихомиров, та інші [1].

Метою статті, з огляду на представлену проблематику, є розробка алгоритму процесу створення СМЯ у ВНЗ, запропонувати механізм реформування функціонально-організаційної структури управління вищого навчального закладу шляхом впровадження відділу менеджменту якості, сформуванню переліку обов'язкової документації системи менеджменту якості вищого навчального закладу.

Виклад основного матеріалу дослідження.

Вивчення досвіду впровадження СМЯ у відповідності до міжнародного стандарту серії ISO 9001 деякими освітніми установами Санкт-Петербургу, Москви, Казані, Новосибірську, Мінська, Києва, Харкова та інших дозволяє виявити ряд труднощів і помилок, які виникали на різних етапах розробки, впровадження, реформування і адаптації з існуючими СМЯ, а саме [2]:

- 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 1.

Таблиця. Алгоритм процесу створення СМЯ в вищому навчальному закладі

| Блок схема | Вид діяльності | Відповідальний за вид діяльності | Термін виконання | Виконавець | Нормативний документ, що визначає вид діяльності | Записи з якості |
|---------------|---|--|---------------------|---|---|--------------------|
| 1. | 2. | 3. | 4. | 5. | 6. | 7. |
| | 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 | Ректорат ВНЗ, представники керівництва | 1 тиждень | Ректорат ВНЗ, представники керівництва, персонал робочої групи (або відділу менеджменту якості) | ISO 9001 | Журнал відвідувань |

| 1. | 2. | 3. | 4. | 5. | 6. | 7. |
|----------------|---|--|------------|---|-------------------|--|
| ↓ | вимогам стандарту ISO 9001 | | | | | |
| ↓ 6 | 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 |
| ↓ 7 | Описання процесів СМЯ | Представники керівництва (керівник відділу менеджменту якості) | 3 місяці | Представники керівництва | ISO 9001 | Матриця процесів СМЯ (або каталог процесів) |
| ↓ 8 | Розробка обов'язкових документальних процедур | Представники керівництва (керівник відділу менеджменту якості) | 3 місяці | Представники керівництва | ISO 9001 | 6 обов'язкових документальних процедур |
| ↓ 9 | Розробка керівництва з якості | Представники керівництва (керівник відділу менеджменту якості) | 3 місяці | Представники керівництва | ISO 9001 | Керівництво з якості |
| ↓ 10 | Розробка робочих інструкцій | Представники керівництва (керівник відділу менеджменту якості) | 3 місяці | Представники керівництва | Типові інструкції | Робочі інструкції |
| ↓ 11 | 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 |
| ↓ 12 | Навчання керівництва і всього персоналу ВНЗ | Представники керівництва (керівник відділу менеджменту якості) | 1 тиждень | Представники керівництва | ISO 9001 | Журнал відвідування |
| ↓ | | | | | | |

| 1. | 2. | 3. | 4. | 5. | 6. | 7. |
|------------|--|--|----------|---|---------------------|---------------------------------|
| ↓ 13 | Навчання внутрішніх аудиторів | Представники керівництва (керівник відділу менеджменту якості) | 2 тижні | Представники керівництва | ISO 9001, ISO 19011 | Журнал відвідування |
| ↓ 14 | Введення СМЯ в дію | Ректорат ВНЗ, Представники керівництва (керівник відділу менеджменту якості) | 2 місяці | Представники керівництва | ISO 9001 | Наказ |
| ↓ 15 | Проведення внутрішніх аудитів СМЯ | Представники керівництва (керівник відділу менеджменту якості) | 2 тижні | Представники керівництва | ISO 9001, ISO 19011 | Наказ |
| ↓ 16 | 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, корегуючи дії |
| ↓ 17 | 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» |
| ↓ 18 | 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 |
| ↓ 19 | Корегуючі дії | Представники керівництва (керівник відділу менеджменту якості) | 1 місяць | Представники керівництва, персонал робочої групи (або відділу менеджменту якості) | ISO 9001 | План дій |
| ↓ 20 | Попереджувальні дії | Представники керівництва (керівник відділу менеджменту якості) | 1 місяць | Представники керівництва, персонал робочої групи | ISO 9001 | План дій |
| ↓ ВИХІД | 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 аудиту, 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 [3].

Основні задачі відділу менеджменту якості [4;7].

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. Організовувати 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 [5]:

- здійснювати планування і реалізацію заходів по розробці і впровадженню СМЯ;
- розробляти і забезпечувати підрозділи ВНЗ методичною документацією і рекомендаціями по впровадженню, контролю, удосконаленню СМЯ;
- організовувати 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;
- організовувати і проводити заходи з оцінки і самооцінки діяльності освітньо-виховного процесу, діяльності структурних підрозділів і СМЯ в цілому;
- організовувати методику 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.

Особливу увагу треба приділити обов'язковій документації СМЯ ВНЗ. На рисунку запропоновано загальну структуру обов'язкової документації СМЯ ВНЗ.

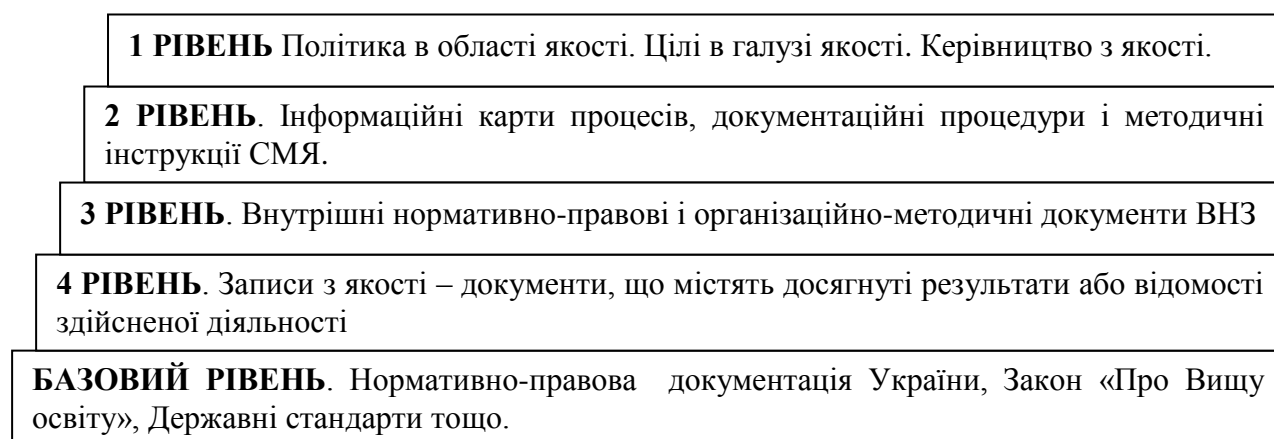


Рисунок. Структура документації СМЯ ВНЗ

В якості основних вимог до документації СМЯ ВНЗ слід звернути увагу на певні документи, які розробляються вищим керівництвом освітньої установи і містять наміри та перелік дій по удосконаленню СМЯ [6]:

- цілі в області якості направлені на покращення процесів управління і розробляються на основі Політики;
- загальне керівництво з якості кафедри описує процеси системи менеджменту якості і їх взаємодію один з одним, встановлює повноваження і відповідальність, включає в себе документаційні процедури;
- записи з якості, містять досягнуті результати або відомості діяльності що здійснилась.

Проте існує ряд документів, розробку яких часто, керівництво ігнорує, або приділяє їй не достатньо уваги, а саме:

- концепції моделі СМЯ;
- довідниковим документам СМЯ;
- положенню про внутрішній аудит;
- планам аудиту;
- звітам аудиту;
- паспортам СМЯ (всіх структурних підрозділів);
- моніторингу атестацій;
- моніторингу впливу показників зовнішнього та внутрішнього середовища;
- методиці та критеріям оцінки СМЯ ВНЗ;
- паспортам компетенцій;
- звітам оцінки якості;
- чекам-листам перевірки (аудиту) і аналізу зі сторони керівництва навчальної діяльності, професорсько-викладацького складу, допоміжного персоналу;
- анкетам зворотного зв'язку з усіма зацікавленими сторонами ВНЗ;
- методиці обробки даних анкетування зацікавлених сторін ВНЗ;
- регламенту моніторингового дослідження процесів СМЯ ВНЗ;
- стандартам і директивам для організації гарантії якості у вищій школі;
- рекомендаціям з підготовки презентації процесів СМЯ;
- регламентованому каталогу процесів СМЯ ВНЗ тощо.

Відсутність всього комплексу документів СМЯ, відображає її неефективність, незавершеність і не виконує основної місії створення СМЯ у ВНЗ.

Висновки

Отже, розробка, впровадження СМЯ у відповідності до міжнародного стандарту серії ISO 9001 і адаптація її до умов ВНЗ є важливим кроком розвитку закладу, що став на шлях реформування. Комплексна система менеджменту якості – орієнтована на вимоги всіх зацікавлених сторін ВНЗ до якості .

Запропонований авторський алгоритм процесу розробки і впровадження СМЯ ВНЗ охоплює всі функції менеджменту якості, пояснює процедуру створення документів, визначає конкретних замовників і виконавців процесів СМЯ.

Обґрунтовано доцільність розробки і впровадження відділу менеджменту якості, об'єктивного органу, що безпосередньо, займається широким спектром питань системи менеджменту якості у вищому навчальному закладі.

Запропоновано та обґрунтовано структуру документації СМЯ, що покликана, охопити всі напрямки діяльності ВНЗ, реалізувати всі програми СМЯ.

Таким чином, послідовна і правильна розробка, впровадження і адаптація системи менеджменту якості у відповідності до міжнародного стандарту серії ISO 9001 ВНЗ є гарантом успішного соціально-економічного розвитку. Наявність системи менеджменту якості ВНЗ, для роботодавця гарантує високу якість підготовки випускників, що спонукає підвищення конкурентоспроможності ВНЗ в цілому і ріст престижу випускників та роботодавців.

Література

1. Багаутдинова Н.Г., Маливанов Н.Н., Новиков Д.С. Управление качеством в сфере образования. М.: РИА «Стандарты и качество», 2003.
2. Багаутдинова Н.Г. Разработка и внедрение системы менеджмента качества в отдельном подразделении образовательной организации // Теоретическая экономика. 2010. №1. – 0,55 п.л.
3. Багаутдинова Н.Г. Формирование системы управления качеством образовательных услуг технического университета (на примере Казанского государственного технического университета им.А.Н.Туполева // Российское предпринимательство. 2010. №10 (168). – 0,5 п.л.
4. Віткін Л.М. Місце України у світовій та європейській якості. / Л.М. Віткін. // Стандартизація, сертифікація, якість – 2002 – № 3 (18). – С.43 – 49.
5. Лебедев О.Е. Управление качеством образования: Сборник методических материалов. – М.: РОССПЭН, 2002.
6. Оптнер Ст. Л. Системный анализ для решения деловых и промышленных проблем. — М.: Концепт, 2012.
7. Сафиуллин Л.Н., Сафиуллин Н.З., Сафиуллин М.Р. Анализ конкурентоспособности России за 2010-2011 гг. (по материалам всемирного экономического форума) // Экономический вестник РТ. – 2010. – №4.

Бруева В.А.

КЛЮЧЕВЫЕ АСПЕКТЫ РАЗРАБОТКИ И ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ СООТВЕТСТВУЮЩЕЙ МЕЖДУНАРОДНЫМ СТАНДАРТАМ СЕРИИ ISO 9001 В ВЫСШЕМ УЧЕБНОМ ЗАВЕДЕНИИ

В статье рассмотрена проблематика разработки и внедрения системы менеджмента качеством в соответствии с международным стандартом серии ISO 9001 в высшей школе. Предложен механизм реформирования функционально-организационной структуры управления высшего учебного заведения. Сформирован перечень обязательной документации системы менеджмента качества высшего учебного заведения.

Ключевые слова: система управления качеством, международный стандарт серии ISO 9001, отдел менеджмента качества, информационная карта процессов, паспорт системы менеджмента качества.

Bruyeva V. A.

KEY ASPECTS OF DEVELOPMENT AND IMPLEMENTATION OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ACCORDING TO INTERNATIONAL STANDARD ISO 9001 IN HIGHER EDUCATION

In the article the range of problems of development and introduction of the management system is considered by quality in accordance with the international standard of series of ISO 9001 at higher school. The mechanism of reformation of functionally-organizational structure of management of higher educational establishment is offered. The list of obligatory documentation of the system of management of quality of higher educational establishment is formed.

Keywords: quality management system, international standard ISO 9001, quality management department, information processes card, passport quality management system.

Відомості про автора

| | |
|--------------------------------|---|
| Прізвище, ім'я, по-батькові | Бруєва Вікторія Анатоліївна |
| Місце роботи | Українська інженерно – педагогічна академія |

| | |
|-------------------|--|
| Посада | Методист Навчально – методичного відділу |
| Науковий ступінь | Відсутній |
| Вчене звання | Відсутнє |
| Поштова адреса | 61003, м. Харків, вул. Університетська, 16. Навчально-методичний відділ, кім. 209 А |
| Службовий телефон | 733-78-85 |
| E-mail | pacifistka21veka@mail.ru |