

АДАПТАЦІЯ ВИЩОГО НАВЧАЛЬНОГО ЗАКЛАДУ В УМОВАХ ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ У ВІДПОВІДНОСТІ СТАНДАРТУ ДСТУ ISO СЕРІЇ 9001:2009 (НА ПРИКЛАДІ УКРАЇНСЬКОЇ ІНЖЕНЕРНО-ПЕДАГОГІЧНОЇ АКАДЕМІЇ)

© Вікторія Бруєва, 2017

Українська інженерно-педагогічна академія, м. Харків

У статті розглянута актуальність удосконалення системи менеджменту якості в вищих навчальних закладах відповідно до стандарту серії ISO 9001:2009. Проведено аналіз проблем стримуючих розробку і впровадження системи менеджменту якості в сучасних вищих навчальних закладах. Проаналізовано переваги системи менеджменту якості у відповідності до стандарту серії ISO 9001:2009. Запропоновано реформування організаційно-управлінської структури закладу освіти шляхом створення відділу менеджменту якості

В статье рассмотрена актуальность усовершенствования системы менеджмента качества в высших учебных заведениях в соответствии со стандартом серии ISO 9001:2009. Проведен анализ проблем сдерживающих разработку и внедрение системы менеджмента качества в современных высших учебных заведениях. Проанализированы преимущества системы менеджмента качества в соответствии со стандартом серии ISO 9001 2009. Предложено реформировать организационно-управленческую структуру образовательного учреждения путем создания отдела менеджмента качества

In the article examined the improvement of the management system of the educational organization process ISO 9001:2009. The analysis of problems is conducted retentive development and introduction of the system of management of quality in modern higher educational establishments. Advantages of the system of management of quality are analysed in accordance with the standard of series of ISO 9001:2009. It is suggested to reform the organizationally-administrative structure of educational establishment by creation of department of management of quality

Постановка проблеми. Найголовнішою місією вищого навчального закладу (ВНЗ) – є забезпечення потреб галузей економіки висококваліфікованими, конкурентоспроможними фахівцями. Для реалізації цієї місії ВНЗ необхідно мати адекватну, гнучку систему менеджменту, здатну відповідати сучасним вимогам глобалізації, жорсткої конкуренції та інформатизації.

Процес управління у ВНЗ можна охарактеризувати цілою низкою таких властивостей як складність, багатовекторність по прийняттю рішень, динамічний перебіг процесів, суперечливий характер взаємозв'язку всіх елементів в системі управління.

Для ефективної роботи ВНЗ, в сьогодишніх умовах, необхідно реформувати систему управління. Одним із шляхів комплексного реформування, все частіше, становиться удосконалення шляхом розробки системи менеджменту якості (СМЯ) у відповідності до стандарту ДСТУ ISO серії 9001.

Аналіз останніх досліджень. Питання удосконалення системи менеджменту у ВНЗ, створення ефективної системи управління якістю (СУЯ) розглядаються в багатьох публікаціях. Серед цих публікацій в роботі В.В. Романовського і В.А. Матюшина розглянуті питання підготовки системи якості вищої школи подальшої сертифікації її на відповідність вимогам стандартів ISO [1;2]. Практика створення СМЯ у ВНЗ і методологічні підходи її формування представлені в роботі Е. Єршової, В.Корнєва, В. Левшиної [6;16], а якість підготовки фахівців і питання проблем розробки, впровадження науково-методичного забезпечення в роботах В.М. Приходько [4;10]. Особливої уваги заслуговують роботи науковців: В.В.Галактіонової, О.І.Волкова, Л.М. Віткіна, Г.І.Хімічевої, А.С. Зенкіна, Т.П. Можасевої та інших, по адаптації ВНЗ під час впровадження СМЯ у відповідності до стандарту ДСТУ ISO 9001 [5;10;12]. Ряд російських університетів розробили системи управління якістю і успішно їх використовують на протязі декількох років. За даними УкрСЕПРО, на практиці освітня галузь України сертифіковані менше чотирьох десятків систем менеджменту якості [9;11].

Метою статті є дослідження причин, що стримують вищі навчальні заклади України модернізувати власну систему управління та аналіз адаптації вищої школи в умовах впровадження системи управління якістю у відповідності до стандарту ДСТУ ISO 9001 шляхом її постійного удосконалення (на прикладі Української інженерно-педагогічної академії).

Виклад основного матеріалу дослідження. Загальновизнано, що система управління якістю вищого навчального закладу - сукупність організаційної структури, методик процесів і ресурсів, необхідних для здійснення політики в області якості за допомогою планування, управління, забезпечення і покращення якості. Політика визначає мету створення і функціонування системи управління якістю та обов'язки вищого керівництва по досягненню цієї мети.

Система менеджменту якості охоплює наступні сфери діяльності вищої школи: педагогічну, наукову, виховну, адміністративну, господарську, фінансову, інформаційну. Вони взаємопов'язані між собою і динамічно обмінюються процесами. А саме функціонування системи управління якістю здійснюється за рахунок залучення всього персоналу. Вище керівництво бере на себе повну відповідальність за досягнення цілей, політики в галузі якості.

Можна виділити основні поняття в СМЯ вищого навчального закладу.

Якість освіти – зміст і удосконалення освіти.

Забезпечення якості – фактори, умови і ресурси, за допомогою яких можна досягти мети з якості. Це навчально-методичне середовище, кваліфікація персоналу, підготовка та мотивація студентів, фінансове забезпечення, інформаційне обслуговування. Тобто це потенціал вищого навчального закладу, це можливості в галузі освітньої діяльності.

Якість підготовки фахівців – це рівень підготовки по дисциплінам і спеціальності, рівень освітченості і вихованості, творчого мислення, компетенції. З точки зору освітньої діяльності – це результат використання потенціалу вищого навчального закладу.

Система якості – система управління закладу освіти на основі загальновизнаних вимог стандарту ISO 9001.

Система вищої освіти формує найважливіше багатство держави – людський потенціал, тому, майбутнє держави залежить від якості вищої освіти.

Специфіку ВНЗ визначає його основна діяльність – освітня, головна задача якої – виховання і підготовки фахівців, конкурентоспроможних на світовому ринку.

Результативність освітньої діяльності тісно взаємопов'язана з ефективністю виконуваних в закладі наукових досліджень. Саме наукова діяльність дає можливість професорсько-викладацькому складу безперервно удосконалювати і поповнювати свої професійні знання і практичний досвід.

Інформаційний, соціальний та фінансово-економічний напрямки діяльності вищого навчального закладу має свої особливості. Вищий навчальний заклад не спроможний повноцінно функціонувати без раціонально організованої адміністративно-господарської структури.

Тому, безперервне покращення якості управління у вищій школі та її вплив на якість підготовки фахівців повинно бути стратегічним пріоритетом сучасного ВНЗ.

Аналіз практики функціонування СМЯ в деяких освітніх закладах України дозволив виявити ряд переваг, а саме:

- конкретну орієнтацію в викладанні кожної дисципліни на кінцеву мету підготовки високоякісного фахівця;
- міждисциплінарну інтеграцію процесу навчання;
- повноцінне виконання фундаментальних наук у викладанні загально інженерних і спеціальних дисциплін;
- злиття теоретичного навчання з практичним;
- раціональне виростання ресурсного потенціалу ВНЗ.

Проте, не дивлячись, на наявність конкретних переваг, існує ряд проблем, які стримують і ускладнюють розробку і впровадження системи менеджменту якості в вищому навчальному закладі. Вони полягають в такому:

- відсутність чіткого розуміння, якої якості фахівців потребує замовник;
- існування різних визначень поняття «якість» і критеріїв її оцінки;
- не бажання керівництва комплексно реформувати систему управління у ВНЗ;

- складності стратегічного планування та формування керівництвом Політики в галузі якості;
- складності в розподілі обов'язків та відповідальності серед вищого керівництва;
- залучення всіх співробітників та професорсько-викладацького складу в процес розробки системи.

Слід також зауважити, що деякі ВНЗ, стверджують про наявність системи менеджменту якості лише на основі, що в закладі реалізуються необхідні функції: планування, контролю, забезпечення, покращення діяльності. Дані дії представляють собою управління ВНЗ. Менеджмент якості передбачає більш широкий спектр дій. Управління ВНЗ - стратегічний розвиток закладу, оперативна діяльність керівництва основними процесами, забезпечення ресурсами.

Виділимо відмінності між управлінням вищим навчальним закладом і системою менеджменту якості, яка відповідає вимогам стандарту ДСТУ ISO 9001: 2009.

Основними ознаками відсутності СМЯ, є:

- відсутність збалансованих повноважень і відповідальності за якість освітніх послуг і їх розподіл між всіма співробітниками ВНЗ;
- безсистемне дослідження задоволення зацікавлених сторін;
- розробка заходів згідно існуючих вимог зацікавлених сторін;
- використання керівним складом і співробітниками ВНЗ інструментарію аналізу, що не дозволяє виявити причини виникаючих невідповідностей;
- розроблені заходи не виключають можливості виявлення повторної невідповідності;
- розроблені заходи направлені на пошук винних, а не на причини виникнення невідповідностей;
- не раціональний аналіз діяльності, що не удосконалює якісні показники ВНЗ.

Основними ознаками наявності СМЯ, є:

- розподіл необхідних повноважень і відповідальності за якість освітніх послуг між всіма керівниками та співробітниками ВНЗ;
- системне вивчення задоволення зацікавлених сторін і облік отриманих результатів в діяльності закладу;
- виявлення майбутніх вимог зацікавлених сторін та розробка відповідних заходів ВНЗ;
- використання керівним складом і співробітниками ВНЗ комплексного інструментарію менеджменту якості;
- розробка корегуючих і попереджальних дій, направлених на виключення причин виникнення і повтору невідповідностей;
- проведення самоаналізу в формі внутрішніх аудитів, самооцінки, аналізу системи менеджменту якості і всіх її процесів вищим керівництвом;
- проводячи системне підвищення кваліфікації персоналу, направлено на отримання необхідних компетенцій і аналіз результативності заходів по підвищенню кваліфікації.

Глибокий аналіз досвіду Української інженерно-педагогічної академії і ВНЗ України де було розроблено і впроваджено СМЯ, дозволяє нам відмітити, що система управління передбачає такі ж види діяльності, але надає їм певний вектор – напрямок руху в сторону якості освітніх послуг, якості процесів управління і забезпечення. Таким чином, можна стверджувати, що система менеджменту якості покликана упорядкувати динамічний перебіг процесів і являється системним засобом покращення діяльності.

Вивчення досвіду керівників деяких освітніх установ України та Росії дозволяє відмітити, що основні складності адаптації ВНЗ що впровадили СУЯ у відповідності ДСТУ ISO передусім пов'язані з:

- нераціональною організаційною структурою;
- нераціональними технологіями прийняття рішень;
- не ефективним використанням менеджерами свого робочого часу і власних повноважень;
- не об'єктивною системою мотивації персоналу;
- невідповідності рівня компетенції менеджерів новим конкурентним ринковим умовам.

Слід також відзначити, що ВНЗ якими було розроблено і впроваджено СМЯ у відповідності до вимог стандарту ДСТУ ISO 9001 серії 2009, не завжди проводять реформування структури управління, тим самим не дозволяючи закладу ефективно реагувати на зміни зовнішнього та внутрішнього середовища і адаптуватися до нових економічних умов. На нашу думку, удосконалення організаційної структури ВНЗ є ключовим фактором

адаптації закладу в умовах впровадження системи управління якістю у відповідності до стандарту ДСТУ ISO 9001:2009.

Так, в 2006 року в Українській інженерно-педагогічній академії (УІПА) розроблена і впроваджена система управління якістю у відповідності до міжнародного стандарту (МС) серії ДСТУ ISO 9001:2001 та перспективним планом розвитку академії.

У липні 2006 року УІПА отримала сертифікат на систему управління якістю, який засвідчує, що система управління якістю стосовно надання послуг у сфері вищої освіти, які надає УІПА згідно з чинними в Україні документами, відповідає вимогам МС ДСТУ ISO 9001:2001. На протязі шести років кропіткою праці колективу академії по впровадженню і удосконаленню СУЯ, як підтвердження факту, що система ефективно функціонує,

2 квітня 2012 року академія успішно проходить ресертифікацію, що підтверджено сертифікатом якості Національного органу України з сертифікації. Система ефективно функціонує і представляє з себе близько 100 нормативних положень, які охоплюють всі види діяльності, виховну, наукову, організаційну, методичну та інші. Але, як кожна відкрита система, потребує постійного удосконалення.

З огляду на представлену проблематику, пропонуємо переглянути існуючу систему менеджменту якості, адаптувати та удосконалити організаційну структуру управління шляхом створення окремого, об'єктивного органу управління системою якістю ВНЗ-відділу менеджменту якості. З метою посилення інформаційних зв'язків між структурними підрозділами академії та удосконалення внутрішнього та зовнішнього моніторингу якості.

На рис. 1 представлена авторська пропозиція удосконалення організаційно-управлінської структури ВНЗ шляхом впровадження відділу менеджменту якості.

Як видно на рис. 1 відділ менеджменту якості, спільно з ректоратом та радою з якості регулюють діяльність всіх структурних підрозділів, керівників процесів, тим самим реалізуючи вимоги прийняття першою особою на себе відповідальності за розвиток системи менеджменту якості. Рада з якості вирішує питання з якості освіти, аналізує розвиток системи менеджменту якості в академії. В той же час функціональні зв'язки між ректоратом академії і відділом менеджменту якості, який також контактує з представниками служби якості в радах вищого навчального закладу і з керівниками структурних підрозділів.

Місія відділу менеджменту якості у вищому навчальному закладі:

- постійно удосконалювати і підвищувати результативність системи менеджменту якості впровадженої у відповідності до стандарту ДСТУ ISO 9001;
- реалізовувати стратегічний план розвитку ВНЗ;
- побудувати ефективну конкурентоспроможну освітню систему;
- створити ефективну систему і інфраструктуру залучення абітурієнтів, роботодавців, замовників проектних, консалтингових та інших послуг;
- здійснювати управління ВНЗ як системою взаємопов'язаних процесів, орієнтованих на ефективне використання ресурсів, розвиток матеріально-технічної бази і інфраструктури ВНЗ;
- знизити витрати на обслуговування СМЯ;
- забезпечити стабільний розвиток якості освітніх послуг.

Мета створення відділу менеджменту якості:

- безперервне покращення виконання пунктів стандарту ДСТУ ISO 9001:2009;
- оперативно реагувати на зовнішні та внутрішні чинники впливу ВНЗ.

Основні задачі відділу менеджменту якості:

- розробка та впровадження ефективних заходів по підтримці системи менеджменту якості на основі гармонізації вимог державних стандартів, акредитаційних показників і вимог стандарту ДСТУ ISO 9001:2009;
- розробка, впровадження документації системи якості і аналіз її відповідності вимогам стандарту ДСТУ ISO 9001:2009;
- координація дій структурних підрозділів, направлених на забезпечення якості освіти;
- проведення моніторингу якості освіти та діяльності закладу;
- організація процедур ліцензування та акредитації, контроль виконання ліцензованих нормативів;

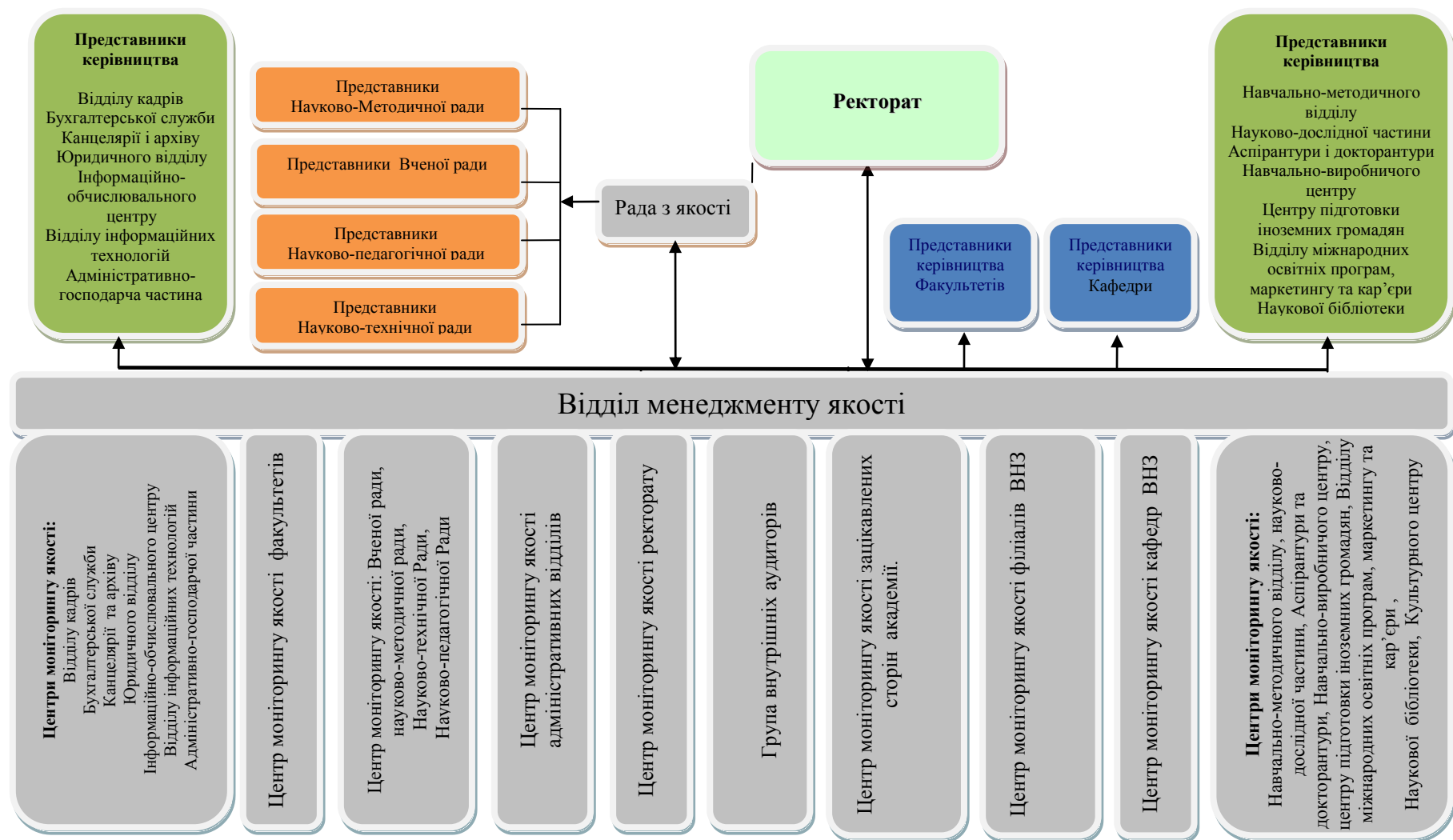


Рис. 1. Організаційно – функціональна структура відділу менеджменту якості ВНЗ

- взаємодія з зовнішніми органами якості освіти.

Функції відділу менеджменту якості:

- здійснювати планування і реалізацію заходів по розробці і впровадженню системи якості та її постійного удосконалення;
- розробляти та забезпечувати підрозділи закладу освіти методичною документацією та рекомендаціями з контролю і удосконаленню системи якості;
- організовувати і проводити наради, семінари і конференції з питань якості освіти і всієї діяльності ВНЗ;
- розробляти плани-графіки проведення заходів щодо покращення якості і порядку контролю за їх виконанням;
- організовувати і супроводжувати заходи з оцінки і самооцінки якості діяльності підрозділів вищого навчального закладу;
- готувати звіти з якості діяльності ВНЗ;
- організовувати, супроводжувати і аналізувати результати рівня якості знань студентів та випускників ВНЗ.

Отже, створення у вищому навчальному закладі відділу менеджменту якості є ефективним інструментом в реформуванні організаційно – управлінської структури і механізмом безперервного покращення системи якості.

Висновки. Отже, система менеджменту якості у відповідності до стандарту ДСТУ ISO 9001:2009 в вищому навчальному закладі направлена на упорядкування і систематизацію динамічно перебігаючих процесів, забезпечення оптимальної і результативної взаємодії між суб'єктами системи і їх взаємодії на об'єкти управління. Упорядкуванню процесів сприяє використанню сучасних методів самоаналізу діяльності освітньої установи і її постійного удосконалення, реформування організаційно-управлінської структури і визначення взаємозв'язків між її елементами з урахуванням процесного підходу і орієнтації на результат. Таким чином, створення в вищому навчальному закладі відділу з менеджменту якості є ключовим механізмом в адаптації вищого навчального закладу в умовах впровадження системи менеджменту якості у відповідності до стандарту ДСТУ ISO 9001.

[1] Анодина О.Л. Документообіг в організації / О.Л. Анодина – К.:Омега. – Л, 2006. – 172 с.

[2] Асєєв Г.Г. Методологія підходів до автоматизації документообігу: системи / Г.Г. Асєєв // Вісник Книжкової палати. – 2004. – № 11. – С. 17 – 19.

[3] Асєєв Г.Г. Методологія підходів до автоматизації документообігу: системи / Г.Г. Асєєв // Вісник Книжкової палати. – 2004. – № 6 – С. 26– 29.

[4] Асєєв Г.Г. Управління сучасним документообігом: теорія, структура, методи / Г.Г. Асєєв // Вісник – Книжкової палати. – 2004. № 4. – С.17– 19.

[5] Асєєв Г.Г. Електронний документообіг / Г.Г. Асєєв. – Підручник. – . К.: Кондор. – 2007. – 500 с.

[6] Баласян В.Е. От традиционного делопроизводства к электронному документообороту / В.Э. Баласян // Справочник секретаря и офис-менеджера. – 2003. – № 4. – С.14 – 18.

[7] Березина Н.Н. Современное делопроизводство / Н.Н. Березина, Е. Воронцова, Л. Лысенко. – СПб.: Питер, 2004. – 256 с.

[8] Беспяньська Г.В. Організація роботи з документами: навчальний посібник для дистанційного навчання / Г.В. Беспяньська – Відкритий міжнародний університет розвитку людини «Україна». – К.: Ун-т «Україна», 2006 – С. 40 – 59.

[9] Бобылева М.П. Эффективный документооборот: от традиционного к электронному / М.П. Бобылева. – М.: МЭИ, 2004. – 172 с.

[10] Быкова Т.А. Основные правила организации документооборота предприятия / Т.А. Быкова – Делопроизводство и документооборот на предприятии. – 2003. – № 9. – С. 6 – 14.

[11] Віткін Л.М. Місце України у світовій та європейській якості. / Л.М. Віткін. // Стандартизація, сертифікація, якість – 2002 – № 3 (18). – С.43 – 49.

[12] Гайдукова Л.М. Проблемы традиционных технологий документационного обеспечения / Л.М. Гайдукова // Секретарское дело. – 2006. – № 10 – С.17 – 22.

[13] Гарр П. Что требует бизнес и что дает вуз. / П. Гарр, З. Кеменейд. // Стандарты и качество. – 2001. – № 10. – С. 74 – 77.

[14] Комова М.В. Діловодство: навчальний посібник / М.В. Комова. – Національний університет «Львівська політехніка». – Львів. – Тріада плюс. – 2006. – 22 с.

[15] Красавин А.С. Секретарь и документооборот / А.С. Красавин // Справочник секретаря и офис - менеджера. – 2003. – № 4. – С. 8 – 13.

[16] Кузнецова Т.В. Секретарь и документооборот. / Т.В. Кузнецова // Секретарское дело. – 2003. – № 1. – С. 15.