

УДК: 378.14:006.3

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

© Бруєва Вікторія, 2013

Українська інженерно-педагогічна академія, м. Харків

Розглянуто актуальність удосконалення системи менеджменту якості у вищих навчальних закладах відповідно до стандарту серії ISO 9001:2009. Проаналізовано проблеми, що утруднюють розроблення і впровадження системи менеджменту якості в сучасних вищих навчальних закладах. Проаналізовано переваги системи менеджменту якості відповідно до стандарту серії ISO 9001:2009. Запропоновано реформування організаційно-управлінської структури закладу освіти зі створенням відділу менеджменту якості.

Рассмотрено 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 прийняття рішень, динамічний перебіг процесів, суперечливий характер взаємозв'язку всіх елементів у системі управління.

Для ефективної роботи ВНЗ, в умовах сьогодення, необхідно реформувати систему управління. Одним зі шляхів комплексного реформування все частіше є удосконалення з розробленням системи менеджменту якості (СМЯ) відповідно до стандарту ДСТУ ISO серії 9001.

Аналіз останніх досліджень. Питання удосконалення системи менеджменту у ВНЗ, створення

ефективної системи управління якістю (СУЯ) розглянуто в багатьох публікаціях. Серед цих публікацій в роботі В.В. Романовського і В.А. Матюшина проаналізовано питання підготовки системи якості вищої школи, подальшої сертифікації її на відповідність вимогам стандартів ISO [1;2]. Практику створення СМЯ у ВНЗ і методологічні підходи до її формування викладено в роботі Е. Єршової, В. Корнева, В. Левшиної [6;16], а якість підготовки фахівців і питання проблем розроблення, впровадження науково-методичного забезпечення в роботах В.М. Приходько [4; 10]. На особливу увагу заслуговують роботи науковців: В.В. Галактіонової, О.І. Волкова, Л.М. Віткіна, Г.І. Хімичевої, А.С. Зенкіна, Т.П. Можасевої та інших, з адаптації ВНЗ під час впровадження СМЯ відповідно до стандарту ДСТУ ISO 9001 [5; 10; 12]. Деякі російські 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 [9;11].

Метою статті є дослідження причин, що стримують модернізацію власної системи управління вищих навчальних закладів України та аналіз адаптації вищої школи в умовах впровадження системи управління якістю відповідно до стандарту ДСТУ ISO 9001 шляхом її постійного удосконалення (на прикладі Української інженерно-педагогічної академії).

Виклад основного матеріалу дослідження. Загально визнано, що система управління якістю вищого навчального закладу – сукупність організаційної структури, методик, процесів і ресурсів, необхідних для здійснення політики у сфері якості за допомогою планування, управління, забезпечення і покращення якості. Політика визначає мету створення і функціонування системи управління якістю та обов'язки вищого керівництва із досягнення цієї мети.

Система менеджменту якості охоплює такі сфери діяльності вищої школи: педагогічну, наукову, виховну, адміністративну, господарську, фінансову, інформаційну. Вони взаємопов'язані й 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 з дисциплін і спеціальності, рівень освіченості та вихованості, творчого мислення, компетенції. З погляду освітньої діяльності – це результат використання потенціалу вищого навчального закладу.

Система якості – система управління закладу освіти на основі загально визнаних 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, головне завдання якої – виховання і підготу-

вання фахівців, конкурентоспроможних на світовому ринку.

Результативність освітньої діяльності тісно взаємопов'язана з ефективністю виконуваних у 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 напрям діяльності вищого навчального закладу має певні особливості. Вищий навчальний заклад неспроможний 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 дав змогу виявити ряд переваг, а саме:

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

Проте, незважаючи на наявність конкретних переваг, деякі проблеми стримують і ускладнюють розроблення і впровадження системи менеджменту якості у вищому навчальному закладі. Вони полягають в:

- відсутності чіткого розуміння, якого рівня фахівців потребує замовник;
- існуванні різних визначень поняття «якість» і критеріїв її оцінки;
- небажанні керівництва комплексно реформувати систему управління у ВНЗ;
- складнощах стратегічного планування та формування керівництвом політики в галузі якості;
- складнощах у розподілі обов'язків та відповідальності серед вищого керівництва;
- залученні всіх працівників та професорсько-викладацького складу до процесу розроблення системи.

Зауважимо також, що деякі ВНЗ стверджують про наявність системи менеджменту якості лише на тій основі, що в закладі реалізуються необхідні функції: планування, контролю, забезпечення, покращення діяльності. Ці дії – управління ВНЗ. Менеджмент якості передбачає ширший 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 працівниками ВНЗ;
- безсистемне дослідження задоволення зацікавлених сторін;
- розроблення заходів згідно з чинними вимогами зацікавлених сторін;
- використання керівним складом і працівниками ВНЗ інструментарію аналізу, що не дозволяє виявити причини невідповідностей, що виникають;
- розроблені заходи не виключають можливості виявлення повторної невідповідності;
- розроблені заходи спрямовані на пошук винних, а не на причини виникнення невідповідностей;
- нераціональний 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 працівниками ВНЗ;
- системне вивчення задоволення зацікавлених сторін і облік отриманих результатів у діяльності закладу;
- виявлення майбутніх вимог зацікавлених сторін та розроблення відповідних заходів ВНЗ;
- використання керівним складом і працівниками ВНЗ комплексного інструментарію менеджменту якості;
- розроблення корегуючих і запобіжних дій, спрямованих на виключення причин виникнення і повтору невідповідностей;
- проведення самоаналізу в формі внутрішніх аудитів, самооцінки, аналізу системи менеджменту якості та всіх її процесів вищим керівництвом;
- системне підвищення кваліфікації персоналу, скероване на отримання необхідних компетенцій і

аналіз результативності заходів з підвищення кваліфікації.

Глибокий аналіз досвіду Української інженерно-педагогічної академії і ВНЗ України, де розроблено і впроваджено СМЯ, дає підстави зазначити, що система управління передбачає такі самі види діяльності, але надає їм певний вектор – напрямок руху в сторону якості освітніх послуг, якості процесів управління і забезпечення. Отже, можна стверджувати, що система менеджменту якості покликана упорядкувати динамічний перебіг процесів і є системним засобом покращення діяльності.

Вивчення досвіду керівників деяких освітніх установ України та Росії дає змогу стверджувати, що основні складнощі адаптації ВНЗ, що впровадили СУЯ відповідно до ДСТУ ISO, передусім пов'язані з:

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

Також зазначимо, що ВНЗ, які розробили і впровадили СМЯ відповідно до вимог стандарту ДСТУ ISO 9001 серії 2009, не завжди проводять реформування структури управління, тим самим не даючи змогу 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 відповідно до стандарту ДСТУ ISO 9001:2009.

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

У липні 2006 р. 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. Упродовж шести років кропіткою праці колективу академії із впровадження і удосконалення СУЯ, як підтвердження факту, що система ефективно

функціонує, 2 квітня 2012 р. академія успішно пройшла ресертифікацію, що підтверджено сертифікатом якості Національного органу України з сертифікації. Система ефективно функціонує і являє собою близько 100 нормативних положень, які охоплюють всі види діяльності, виховну, наукову, організаційну, методичну тощо. Але, як кожна відкрита система, потребує постійного удосконалення.

З огляду на окреслену проблематику, пропонуємо переглянути наявну систему менеджменту якості, адаптувати та удосконалити організаційну структуру управління, створивши окремих, об'єктивний орган управління системою якістю ВНЗ – відділ менеджменту якості. З метою посилення інформаційних зв'язків між структурними підрозділами академії та удосконалення внутрішнього та зовнішнього моніторингу якості.

На рисунку представлена авторська пропозиція удосконалення організаційно-управлінської структури ВНЗ з упровадженням відділу менеджменту якості.

Як видно на рисунку, відділ менеджменту якості, спільно з ректоратом та радою з якості регулюють діяльність усіх 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. Водночас є 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, впровадженій відповідно до стандарту ДСТУ ISO 9001;
- реалізовувати стратегічний план розвитку ВНЗ;
- побудувати ефективну конкурентоспроможну освітню систему;
- створити ефективну систему й 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 та 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 завдання відділу менеджменту якості:

- розроблення та впровадження ефективних заходів з підтримання системи менеджменту якості на основі гармонізації вимог державних стандартів, акредитаційних показників і вимог стандарту ДСТУ ISO 9001:2009;
- розроблення, впровадження документації системи якості й аналіз її відповідності вимогам стандарту ДСТУ ISO 9001:2009;
- координація дій структурних підрозділів, спрямованих на забезпечення якості освіти;
- проведення моніторингу якості освіти та діяльності закладу;
- організація процедур ліцензування та акредитації, контроль виконання ліцензованих нормативів;
- взаємодія із зовнішніми органами якості освіти.

Функції відділу менеджменту якості:

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

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

Висновки. Отже, система менеджменту якостi вiдповiдно до стандарту ДСТУ ISO 9001:2009 у вищому навчальному закладi спрямована на упорядкування i систематизацiю процесiв, що динамiчно перебiгають, забезпечення оптимальної та результативної взаємодiї мiж суб'єктами системи i їх взаємодiї з об'єктами управлiння. Упорядкуванню процесiв сприяє використання сучасних методiв самоаналiзу дiяльностi освiтньої установи та її постiйного удосконалення, реформування органiзацiйно-управлiнської структури i визначення взаємозв'язкiв мiж її елементами з урахуванням процесного пiдходу i орієнтацiї на результат. Отже, створення у вищому навчальному закладi вiддiлу з менеджменту якостi є ключовим механiзмом в адаптацiї вищого навчального закладу в умовах впровадження системи менеджменту якостi вiдповiдно до стандарту ДСТУ ISO 9001.

1. Анодина О.Л. Документообiг в органiзацiї / О.Л. Анодина. – К.:Омега. – Л, 2006. – 172 с.
 2. Асєєв Г.Г. Методологiя пiдходiв до автоматизацiї документообiгу: системи / Г.Г. Асєєв // Вiсник Книжкової палати. – 2004. – № 11. – С. 17–19.
 3. Асєєв Г.Г. Методологiя пiдходiв до автоматизацiї документообiгу: системи / Г.Г. Асєєв // Вiсник Книжкової палати. – 2004. – № 6 – С. 26–29.
 4. Асєєв Г.Г. Управлiння сучасним документообiгом: теорiя, структура, методи / Г.Г. Асєєв // Вiсник Книжкової палати. – 2004. – № 4. – С.17–19.
 5. Асєєв Г.Г. Електронний документообiг: пiдручник / Г.Г. Асєєв. – 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. Беспяньска Г.В. Органiзацiя роботи з документами: навч. посiб. для дист. навчання / Г.В. Беспяньска; Вiдкритий мiжнародний унiверситет 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. Вiткiн Л.М. Мiсце України у свiтovій та європейській якостi / Л.М. Вiткiн. // Стандартизацiя, сертифiкацiя, якiсть. – 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. Дiловодство: навч. посiб. / М.В. Комова; Нацiональний унiверситет «Львiвська полiтехнiка». – Львiв: Трiада 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.