

## УПРАВЛІННЯ НЕВІДПОВІДНОСТЯМИ В ПРОЦЕСІ НАДАННЯ ОСВІТНІХ ПОСЛУГ

© В.Друзюк, А. Гунькало, 2017

Управління магістральних газопроводів „Львівтрансгаз”, Львів, Україна  
 Національний університет „Львівська політехніка”, Львів, Україна

Діяльність вищих навчальних закладів (надалі – ВНЗ) повинна бути спрямована на надання якісних освітніх послуг, забезпечення виконання встановлених вимог (ліцензійних, акредитаційних, роботодавців, студентів тощо). Однак, одразу отримати потрібний результат не завжди вдається. Нерідко у процесі надання освітніх послуг виникають невідповідності, які можуть зумовити негативні наслідки різної складності.

ВНЗ повинні забезпечити впевненість споживачів освітніх послуг (держави, студентів, їхніх батьків, роботодавців) у тому, що невідповідності, які були виявлені під час перевірки, моніторингу, контролю тощо, фіксуються та підлягають аналізуванню, за результатами аналізування та відповідно до наслідків вживаються заходи щодо усунення невідповідностей та причин їхнього виникнення. Це є вимогою міжнародних стандартів на системи управління якістю ISO серії 9000 [1, п.10.2], які активно впроваджуються у понад 160 країнах світу (сьогодні зареєстровано більше 4,5 тис. сертифікатів на системи якості ВНЗ, з них близько 60 % у Європейському регіоні [3]).

Особливо важливо приділити увагу заходам щодо управління невідповідностями, які можуть виникати в основних процесах ВНЗ – навчальному процесі та в науковій діяльності.

При наданні освітніх послуг невідповідності можуть виникати у: навчальних планах, робочих навчальних програмах і навчально-методичних комплексах; підготовці осіб, що навчаються; виконанні науково-дослідних робіт; компетенціях професорсько-викладацького складу тощо.

При виявленні невідповідностей у наданні освітніх послуг потрібно їх усувати (корекція), а також аналізувати причини їх виникнення, здійснювати заходи щодо їх усунення й запобігання повторному виникненню.

Розгляд скарг (студентів, їхніх батьків, працедавців тощо) повинні здійснювати відповідальні особи у якнайкоротші терміни з моменту надходження скарги. Під час розгляду скарги слід проаналізувати причини її виникнення. Якщо при розгляданні скарги встановлено, що вона не обґрунтована, скаржнику надсилається мотивована відповідь.

Невідповідності, які потребують термінового усунення, повинні розглядатися у день їхнього виникнення керівником структурного підрозділу, в якому виникла невідповідність, із залученням співробітників.

Після виправлення невідповідні освітні послуги повинні пройти повторну перевірку на доведення відповідності встановленим вимогам.

Отже важливо, щоб у ВНЗ проводилася робота щодо: виявлення, аналізування та усунення будь-яких невідповідностей; встановлення причин виникнення невідповідностей чи інших небажаних ситуацій та їх усунення (коригувальні дії); аналізування можливих ризиків та ймовірності їх виникнення; вживання заходів для запобігання повторній появі невідповідностей; аналізування результативності запроваджених заходів; за необхідності оновлювати ризики і можливості, які визначаються в процесі планування; вносити зміни до системи управління якістю освітніх послуг тощо. Вся документована інформація, яка свідчить про характер невідповідностей та всіх подальших вжитих заходів повинна зберігатися у ВНЗ. Результати аналізу і оцінки можуть бути основою для визначення потреб і можливостей, які слід розглядати, як частину постійного вдосконалення діяльності ВНЗ.

1. Системи управління якістю. Вимоги: ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT). – [Чинний від 01.07.2016 р.]. 2. IWA 2:2007 Quality Management System – Guidelines for the application of ISO 9001:2000 in education (Системи управління якістю. Настанови щодо застосовування ISO 9001 у сфері освіти). 3. The ISO Survey of ISO 9000 and ISO 14000 Certificates (Огляд Міжнародної організації із стандартизації щодо сертифікатів, виданих на відповідність вимогам ISO 9000 і ISO 14000) // <http://www.iso.org>.