

УДК 338.658

О.З. СорочакНаціональний університет “Львівська політехніка”,
кафедра економіки підприємства і менеджменту**УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НАВЧАЛЬНОГО ПРОЦЕСУ
ТА НАУКОВОЇ РОБОТИ У ВИЩИХ НАВЧАЛЬНИХ ЗАКЛАДАХ**

© Сорочак О.З., 2002

Описана та проаналізована система управління якістю навчального процесу у вищому навчальному закладі, розроблена на основі серії стандартів ISO 9000 – ISO 9004 у Жешівській політехніці. Запропонована функціональна модель створення системи управління якістю навчального процесу і наукової роботи, яку можуть використати вітчизняні заклади освіти. Робота написана за результатами наукового стажування автора у Жешівській політехніці.

The system of educational process quality management at the university, designed on standards ISO 9000 – ISO 9004 Rzeszow polytechnic is described in this paper. The functional model for process of creation the system of educational process and scientific activity quality management, which can be utilized at domestic universities, is offered. The paper is based on results of scientific training of the author at Rzeszow polytechnic.

Вступ. Якість продукції та послуг є важливим чинником їх конкурентоспроможності, тому кожна організація повинна розробляти та впроваджувати ефективні системи управління якістю. У найзагальнішому розумінні управління якістю – це управління тими чинниками та умовами, які найістотніше впливають на рівень якості продукції (послуг). Управління якістю продукції (послуг) потребує реалізації комплексного, системного підходу. Міжнародними стандартами, що регламентують побудову систем управління якістю продукції, є серія стандартів ISO 9000 – ISO 9004 (International Standard Organization), які раціоналізують досвід, нагромаджений національними організаціями в цій галузі. У багатьох країнах (Австрія, Великобританія, Фінляндія, Німеччина, Франція, Швеція, Швейцарія тощо) ці стандарти прийняті як національні. У зарубіжній практиці стандарти ISO серії 9000 все ширше застосовуються, зокрема при укладанні контрактів між фірмами, як моделі для оцінки системи забезпечення якості продукції у постачальника. Відповідність такої системи вимогам стандартів ISO розглядається як гарантія того, що постачальник здатний виконати вимоги контракту та забезпечити стабільну якість продукції чи послуг. Розуміючи прогресивний характер стандартів ISO серії 9000 та їх регулюючу роль при виході на міжнародні ринки, окремі вітчизняні підприємства протягом останніх років на їх основі розробляють і вдосконалюють свої системи управління якістю продукції. Проте управління якістю є актуальним не тільки для промислових підприємств, про що свідчить практика впровадження систем управління якістю навчального процесу та науково-дослідних робіт у закордонних вищих навчальних закладах. Проаналізуємо одну з таких систем, яка впроваджена на кафедрі технології машин та організації виробництва Жешівської політехніки.

Аналіз системи управління якістю навчального процесу та наукової роботи.

На кафедрі технології машин та організації виробництва Жешівської політехніки в 1997 – 1999 рр. запроєктована, впроваджена і сертифікована система управління якістю навчального процесу [1], згідно із стандартом ISO 9001:1994. Починаючи розробку цієї системи, кафедра разом з UNDP Umbrella Project -організацією, яка, згідно із укладеним договором, допомагала у цій справі, намагалась охопити в ній, крім навчального процесу, науково-дослідну діяльність. Проте така інтеграція в одній системі освіти і науки викликала ряд труднощів, які пов'язані з особливостями реалізації цих процесів:

1. Виконання вимог стандарту ISO 9001:1994 щодо навчального процесу було задачею порівняно простою, оскільки він є порівняно стабільним, його легко планувати і контролювати.

2. Науково-дослідна діяльність значно складніше піддається плануванню та контролю, як цього вимагає стандарт. Це викликано різними цілями такої діяльності (підвищення кваліфікації персоналу, госпдоговірні роботи для промисловості, співпраця з іншими, зокрема міжнародними, ВНЗ), обмеженими коштами, можливими змінами теми роботи, виникненням новаторських ідей та реалізацією їх у проектах.

Тому спочатку на кафедрі була розроблена і впроваджена система управління якістю навчального процесу, яка відповідає моделі ISO 9001. Вона описувалась 22 процедурами і 20 інструкціями, а кількість формулярів для записів сягнула 73. Після сертифікації цієї системи було проаналізовано можливості її розширення на науково-дослідну діяльність. В результаті аналізу було виявлено, що більшість із розроблених процедур можна застосувати і в системі управління якістю НДР, а тому були додані тільки дві нові процедури: 1) проектування наукових робіт; 2) реалізація наукових робіт. Для їх реалізації також було розроблено 5 інструкцій і 14 формулярів. Ці процедури вводили таку зміну в наявну практику організації НДР на кафедрі:

- створення груп працівників, які би займалися окремими НДР;
- закріплення окремих керівників за кожним проектом чи роботою;
- розробка детального проекту перед затвердженням його до виконання та його техніко-економічного обґрунтування;
- поетапний аналіз результатів досліджень, позитивний результат якого є “перепусткою” до подальшої реалізації проекту чи роботи;
- прискіпливі вимоги до чіткості обробки результатів та оформлення поетапних звітів.

Проте ці нововведення були опротестовані працівниками кафедри, які почали скаржитися на вже наявну велику кількість завдань та робіт з підтримання системи управління якістю навчального процесу, обмеження творчої свободи в зв'язку з надлишковою регламентацією дослідних робіт. Тому робота над цією системою сьогодні припинена, а основні зусилля спрямовані на ресертифікацію системи управління якістю навчального процесу згідно із вимогами оновленого стандарту ISO 9001:2000. Цей стандарт дає змогу значно зменшити обсяг документації, особливо для таких організацій, як кафедри ВНЗ, оскільки згідно з його вимогами:

1. Обсяг документів повинен бути пропорційним до розмірів організації.
2. Система управління якістю і обсяг документів повинні бути узгоджені з операційною діяльністю організації.
3. Допускається зменшення обсягу документів за умови високої кваліфікації персоналу.

Отже, з червня 2001 року розпочалася перебудова системи управління якістю навчального процесу на кафедрі, яка ведеться в таких напрямках:

- удосконалення внутрішньої організаційної структури кафедри;
- зміна встановленої попередньою системою політики якості;
- ідентифікація і узгодження реалізованих процесів і підпроцесів з підтримання якості навчального процесу згідно з вимогами ISO 9001:2001;
- розробка нової архітектури системи, в якій передбачається обмеження кількості процедур з 22 до 12, інструкцій з 20 до 14 і значне скорочення формулярів для ведення записів.

Цю роботу на кафедрі планують закінчити до кінця 2002 року, включаючи і ресертифікацію системи.

Впровадження і сертифікація на кафедрі системи управління якістю навчального процесу дали змогу:

- чітко регламентувати порядок здійснення навчального процесу, структурувати завдання, уніфікувати вимоги викладачів до знань студентів;
- підвищити знання як персоналу, так і студентів, які навчаються на кафедрі, з питань якості, що підвищує їхню особисту конкурентоспроможність на ринку праці;
- одночасно з дипломом видавати студентам посвідчення “асистента якості”, за умови прослуховування ними під час навчання спецкурсів з управління якістю;
- вести на комерційній основі підготовку “менеджерів якості” (слухачами цих курсів можуть бути тільки особи, які мають стаж практичної роботи у сфері управління якістю);
- стимулювати самоосвіту працівників з питань якості, оскільки для атестації вони зобов’язані збирати документи, які підтверджують їх участь у різних акціях (конференціях, симпозіумах, курсах), пов’язаних з проблемами якості.

Після ресертифікації системи кафедра все-таки має намір розширити її на наукову діяльність, оскільки це дасть змогу:

- збільшити обсяг замовлень від промислових підприємств на виконання НДР, оскільки наявність сертифіката якості підвищує достовірність того, що ці роботи будуть виконані фахово і на належному рівні;
- підвищити ймовірність отримання грантів на науково-дослідну діяльність в Польщі та Європейському Союзі;
- полегшити планування і організацію, особливо на початках, наукових робіт молодих працівників, які зможуть керуватися розробленими процедурами та інструкціями;
- забезпечити одноманітність та чіткість оформлення документів і звітів, завдяки чому дослідні роботи можна буде продовжувати навіть після звільнення чи вибуття головного їх виконавця;
- раціонально витратити кошти і виключити можливості недоопрацювання проектів, за рахунок детального проектування і планування робіт.

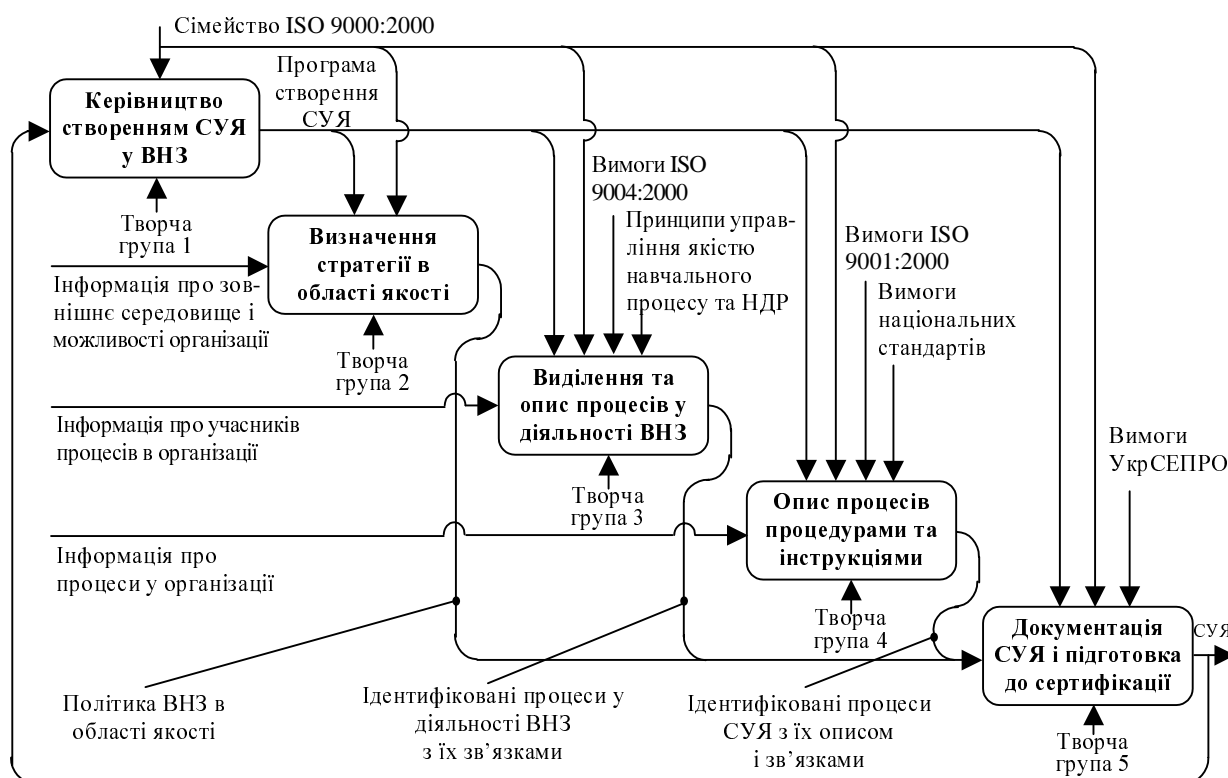
Проте аналіз наявної системи управління якістю навчального процесу показує, що можливі також і негативні наслідки аналогічного управління якістю наукової діяльності, найважливіші з яких такі:

- розробка і впровадження системи вимагають значних зусиль колективу кафедри, а іноді також і значних коштів, наприклад, процеси сертифікації системи та перевірок апаратури і контрольно-вимірювальних приладів. Тобто це не приведе до збільшення прибутків, а вимагатиме певних витрат, що викликає сумнів працівників у доцільності таких дій;

- через введення нагляду і посиленого контролю за ходом досліджень продовжуються терміни їх виконання.

Функціональна модель створення системи управління якістю навчального процесу і наукової роботи у ВНЗ.

Ресертифікація системи якості, вже атестованої згідно із старими стандартами версії 1994 року, не викликає особливих проблем. Значно складнішим є створення нової системи управління якістю у ВНЗ на базі стандартів ISO версії 2000 року. Це пов'язано, насамперед, з тим, що з цієї проблеми відсутні вітчизняні методичні розробки та досвід. Спираючись на пропозиції з впровадження серії стандартів ISO 9000 – ISO 9004 версії 2000 року для промислових підприємств [2], пропонується така функціональна модель створення системи управління якістю у ВНЗ, зображена на рисунку.



Функціональна модель створення системи управління якістю у ВНЗ

Наведена на рисунку модель може служити методологічною та організаційною основою для розробки і впровадження системи управління якістю (СУЯ) навчального процесу і наукової роботи у вітчизняних ВНЗ. Творчу групу 1 очолює ректор ВНЗ, творчі групи 2, 3 і 4 – фахівці, відповідальні за ці напрямки та етапи розробки, групу 5 – спеціаліст обласного центру сертифікації і стандартизації, залучений до розробки за штатним сумісництвом.

Резюме. Впровадження та сертифікація систем управління якістю навчального процесу і наукової роботи є доцільним тільки на рівні ВНЗ або як мінімум факультету, оскільки ця робота вимагає значних трудових і фінансових затрат. Впровадження ж СУЯ на рівні кафедри,

як показує вищенаведений аналіз, перетворюється у затяжний малоефективний процес внаслідок нестачі передовсім коштів (згідно з кошторисом вартість розробки і сертифікації системи управління якістю навчального процесу на кафедрі технології машин та організації виробництва Жешівської політехніки становить понад 11000 доларів США). Очевидно, що позитивний економічний ефект така система забезпечить тільки за умови впровадження її на глобальному рівні ВНЗ. Передовсім він буде зумовлений зростанням кількості комерційних студентів, за рахунок міжнародного визнання диплома, виданого таким ВНЗ.

1. *Zarządzanie jakością dydaktyki w jednostce uczelni wyższej. Praca zbiorowa pod redakcją Jerzego Łunarskiego. Wyższa Szkoła Zarządzania i Administracji w Zamościu. Zamość, 2001.*

2. *Мирошников В.В. Функциональная модель процесса внедрения стандартов ISO 9000 новой версии 2000 года // Тематическая подборка и материалы Первой промышленной международной научно-технической конференции “Эффективность реализации научного, ресурсного и промышленного потенциала в современных условиях”, п. Славское, Львовской обл., 2001. – С. 152 – 153.*