

СКЛАДОВІ НОВОЇ ПОЛІТИКИ

На недавньому засіданні Вченої ради ректор нашого університету академік В. М. Запорожан проголосив нову політику перетворення діяльності університету, яка задовольняє вимоги міжнародного стандарту ISO 9001: 2008.

Що це за стандарт і в чому його сутність?

Це один з найпоширеніших стандартів, розроблених Всесвітньою організацією зі стандартизації International standard organization (ISO) — головним центром розробки всіх провідних стандартів у світі. Його вимоги ураховуються всіма розвиненими країнами. В Україні йому відповідає національний стандарт ДСТУ ISO 9001:2009 «Системи управління якістю. Вимоги».

Які вигоди матиме вуз, проходячи акредитацію на відповідність міжнародним стандартам ISO?

По-перше, наш вуз, одержуючи міжнародний сертифікат **ISO**, одразу входить в елітний клуб сертифікованих вузів. У світі кожний четвертий вуз має міжнародну акредитацію, а в Україні — лише кожний сотий. Відомості про це і сам сертифікат вуз розмістить на своєму сайті в Інтернеті, який щодня переглядають сотні осіб. Безумовно, це істотно підвищить довіру до нашого університету та його національний і міжнародний рейтинг.

По-друге, підготовка до акредитації за активної участі всіх співробітників і всіх підрозділів триває близько двох років. Протягом цього періоду персонал університету вивчає міжнародні вимоги, відбувається їхнє пристосовування до наших умов, проводяться тренінги з нових технологій освіти, освоюється процесний підхід на основі циклу Шухарта — Демінга тощо. У ході підготовки до акредитації змінюються відносини між суміжними кафедрами, мислення і психологія співробітників: зростає інтерес до командної роботи, об'єктивної оцінки досягнутих результатів.

Таким чином, акредитаційний сертифікат через два роки отримає не існуючий нині вуз, а новий, внутрішньо оновлений, озброєний сучасною системою менеджменту якості (СМЯ), готовий до жорсткої конкурентної боротьби на ринку освітніх послуг навчальний заклад.

По-третє, СМЯ, що відповідають вимогам міжнародного стандарту ISO 9001:2008, пройшли апробацію у багатьох освітніх установах різних країн світу й дістали визнання у галузі управління якістю.

Завдяки сертифікованій СМЯ вищий навчальний заклад набуває таких кондицій:

- впорядкування організаційної структури, підвищення якості діяльності працівників і бізнес-процесів (різних видів діяльності);
- підвищення своєї інвестиційної привабливості та можливості отримання грантів і перемоги в конкурсах;
- розширення партнерських зв'язків, налагодження комерційних зв'язків з іншими країнами і залучення до навчання більше іноземних студентів;
- залучення до навчального процесу викладачів вузів з інших країн.

У чому полягає основна відмінність між вузівською СМЯ і традиційним контролем педагогічної, лікувальної та наукової діяльності у вузі?

Основним завданням СМЯ вузу є не контроль діяльності кожного співробітника університету, не ухвалення рішень щодо кожної конфліктної ситуації, не фокусування уваги на кожному співробітнику, що завинив, а запобігання виникненню системних помилок і невідповідностей у роботі, які призвели до низької якості наукових праць або малорезультативного лікування, слабких знань і навичок у наших випускників і аспірантів. Система менеджменту якості забезпечує підвищення прозорості організаційної структури, бізнеспроцесів і функцій навчальної установи, що побічно сприяє зростанню економічного благополуччя вузу.

Одна з важливих вимог стандарту ISO 9001:2008 стосується питань забезпечення якості: навчання навичок процесного підходу, розробка внутрішніх стандартів діяльності, створення індикаторів якості й адекватне забезпечення ресурсами (тимчасовими, матеріальними, людськими) з метою досягнення встановлених цільових показників.

Найцікавішим, на наш погляд, є перехід від якісної характеристики співробітників або їхньої діяльності до кількісної оцінки.

Якщо співробітник володіє іноземною мовою — зазнач, на якому рівні; якщо талановитий винахідник — покажи патенти, статті, сертифікати інтелектуальної власності; якщо активний дослідник — доведи новизну публікацій та їхню цінність для фахівців (індекс цитованості); якщо чудовий педагог

— продемонструй свої напрацювання у галузі викладання предмета; якщо талановитий завідувач кафедри

— покажи участь у грантах або спільній діяльності із зарубіжними колегами.

Як змінить уявлення співробітників вузу про педагогічну діяльність упровадження СМЯ?

Упровадження цієї системи покликане навчити нас по-новому поглянути на свою діяльність.

До вжитку повинна увійти ціла категорія нових термінів, що відображають нашу діяльність, наприклад:

1. Система менеджменту

якості (СМЯ) або система якості (СЯ) — документована і стандартизована сукупність організаційної структури, методик, процесів і ресурсів, необхідних для здійснення управління якістю продукції (послуг) установи.

2. Аудит якості — систематичний і незалежний аналіз, що дозволяє визначити відповідність діяльності та результатів цієї діяльності у галузі якості стандартам і запланованим заходам, а також ефективність упровадження заходів та їхня придатність для досягнення поставлених цілей.

3. Внутрішній аудит — внутрішня перевірка, що відбувається за певною технологією і виконується самою організацією з метою проведення самоаналізу діяльності організації з боку керівництва; може бути основою для декларації організації про відповідність її діяльності вимогам внутрішніх стандартів організації і стандартів ISO 9001.

4. Сертифікаційний аудит — проводиться зовнішніми незалежними аудиторськими

організаціями, наприклад тими, які забезпечують сертифікацію або проводять реєстрацію відповідності стандартам ISO.

5. Аудитор — особа, компетентна в проведенні аудиту.

6. Вимога — документально затверджені потреби, очікування або критерії, які повинні виконуватися у відповідності з документом, за яким не припускаються відхилення.

7. Постачальники освітніх послуг — навчальний заклад, викладачі, що надають освітні послуги.

8. Продукція — результат діяльності організації, який може бути представлений товарами і продукцією, що мають матеріальну форму, а також послугами та інформаційними програмними засобами, які не мають такої форми.

9. Процедура — встановлений спосіб здійснення діяльності або процесу. Процедури можуть бути документованими та недокументованими. Якщо процедура документована, часто використовується термін «документована процедура». Документовані процедури мають статус внутрішніх стандартів організації.

НАВЧАЛЬНУ РОБОТУ — НА РІВЕНЬ СВІТОВИХ СТАНДАРТІВ!

10. Стандарт освітньої установи (СТОУ) або документована процедура — документ, в якому містяться відомості щодо процесу, визначає єдиний для всієї освітньої установи порядок виконання даного процесу (порядок виконання діяльності), відповідальність, повноваження посадовців, інформаційні потоки, які також передбачають реєстрацію даних і ведення протоколів якості відповідно до стандарту ISO 9001:2008 (ДСТУ ISO 9001:2009).

Які принципи стандарту якості ISO 9001?

— Стандартом ISO 9001:

2008 (ДСТУ ISO 9001:2009) встановлено вісім принципів якості, на які повинні спиратися керівники організації:

1. Орієнтація на споживача.

Успіх організації залежить від споживачів, а тому керівники повинні розуміти їхні сучасні й майбутні потреби, виконувати їхні вимоги і прагнути перевершити їхні очікування. Система менеджменту якості вузу повинна бути спрямована не тільки на задоволення потреб зовнішніх (студенти, установи Міністерства охорони здоров'я, суспільство), але й внутрішніх споживачів, якими в цьому випадку виступають професорсько-викладацький склад, адміністративно-управлінський, навчально-допоміжний та інший персонал.

2. Лідерство керівництва. Керівники вузів забезпечують єдність мети й напряму діяльності вузу, несуть повну відповідальність за його розвиток. У відповідності з принципом, означеним у пункті 5.4.1 ДСТУ ISO 9001: 2009, споживачами діяльності керівника є працівники організації. Отже, керівникам вузів належить створювати і підтримувати внутрішнє середовище корпоративного менеджменту, яке забезпечить повне залучення персоналу вузу до процесу досягнення цілей установи.

3. Залучення працівників. Професорсько-викладацький склад, навчально-допоміжний і обслуговуючий персонал усіх рівнів складають основу вищого навчального закладу. Залучення до процесу всіх працівників управління якістю

дозволяє вузу вигідно використовувати для поліпшення своїх процесів не тільки їх функціонально значущі, але і креативні здібності, одночасно підвищуючи міру їхньої задоволеності як внутрішніх споживачів.

4. Процесний підхід. Заплановані результати досягаються найефективнішим засобом, якщо відповідними видами діяльності та необхідними для неї ресурсами управляють як процесами.

5. Постійне поліпшення. Постійне поліпшення діяльності вузу загалом потрібно розглядати як необхідну умову його розвитку, отже, як його незмінну ціль.

6. Ухвалення рішень, заснованих на фактах. Для досягнення реальної ефективності діяльності рішення повинні прийматися на засадах аналізу отриманих даних.

7. Взаємовигідні відносини з постачальниками. Організація та її постачальники взаємозалежні, і відносини взаємної вигоди сприяють підвищенню здатності обох сторін створювати цінності.

8. Системний підхід до менеджменту. Досягнення стратегічних цілей вузу повинне ґрунтуватися на ідентифікації видів діяльності як процесів та управлінні процесами як єдиною системою.

Яка послідовність створення передбачуваної системи менеджменту якості в нашому університеті?

Процес створення СМЯ вузу складається з чотирьох етапів:

1. Аналітичне обґрунтування і обрання моделі СМЯ.
2. Проектування і розробка СМЯ.
3. Впровадження СМЯ в діяльність.
4. Акредитація вузу європейським аудитором.

На першому етапі модель управління організацією, заснованою на вимогах міжнародних

стандартів якості ISO, вимагає визначення всіх зацікавлених

сторін — споживачів освітніх послуг, виявлення їхніх вимог до якості діяльності вузу, створення

системи безперервного поліпшення діяльності. Дана модель ґрунтується на принципах системи

менеджменту якості й процесному підході, за яким уся діяльність організації розглядається як сукупність і взаємозв'язок процесів організації. Основним інструментом менеджменту організації є документована система управління, орієнтована на якість.

На другому етапі відбувається ухвалення рішення щодо початку робіт із створення системи менеджменту якості, призначення осіб, відповідальних за розробки, упровадження і функціонування СМЯ, створення структури СМЯ, навчання працівників сучасних методів і принципів системи менеджменту якості.

За вимогами стандарту ISO, обов'язковим завданням є навчання і підготовка групи внутрішніх аудиторів для здійснення внутрішніх аудиторських перевірок. Внутрішніми аудиторами призначаються працівники, досвід роботи яких у вузі не менше 5 років. Навчання цих працівників повинне завершуватися отриманням сертифіката внутрішнього аудитора, який підтверджує кваліфікацію.

На третьому етапі відбувається формулювання обов'язкових документів СМЯ.

Першим і головним офіційним документом СМЯ є «Політика і цілі у галузі якості». Цей документ містить тактичний і стратегічний плани. Політика у галузі якості — це загальні наміри і напрями діяльності вузу в сфері якості, офіційно сформульовані вищим керівництвом. Політика повинна відповідати стратегічним цілям університету, включати вимоги до постійного поліпшення діяльності та постійно аналізуватися на придатність. Короткотермінові (тактичні) цілі приймаються на один рік, довготермінові (стратегічні) цілі вузу — на період від 3 до 5 років.

В чому полягає сутність процесного підходу — головної особливості стандарту?

Сутність полягає у визначенні всіх видів діяльності та укладанні **класифікації процесів** вузу.

У вузах процеси можуть класифікуватися таким чином:

— основні процеси, які створюють додаткову або ціннісну вартість нашим послугам;

— допоміжні процеси, що забезпечують функціонування основних процесів.

Основними процесами є процеси навчання, лікування, наукових розробок. До допоміжних процесів можна зарахувати забезпечення інвентарем, канцелярським приладдям, бухгалтерську діяльність, кадрову роботу, роботу деканатів з документацією тощо.

На цьому етапі створюється реєстр процесів вузу, затверджуються або призначаються так звані власники, або куратори, процесів — особи, відповідальні за здійснення процесів і якість їхньої реалізації.

Процесний підхід включає також визначення і документування робочих процесів — створення документованих процедур, тобто внутрішніх стандартів вузу за різними видами діяльності.

За вимогами ISO 9001:2008, на етапі створення СМЯ організація повинна розробити шість обов'язкових документованих процедур, що забезпечують узгодженість процесів СМЯ:

- 1) управління документацією;
- 2) управління протоколами якості;
- 3) внутрішній аудит;
- 4) управління невідповідностями;
- 5) коректувальні дії;
- 6) попереджувальні заходи (дії).

До процесного підходу належить і розвиток системи моніторингу, вимірювань і контролю якості.

Тому при формуванні СМЯ необхідно розробити загальну систему вимірювань і моніторингу основних процесів, розробивши для цього відповідні документовані процедури, зокрема, такі:

- моніторинг задоволеності споживачів (студентів та їхніх батьків, роботодавців, персоналу
- професорсько-викладацького і навчально-допоміжного, суспільства);
- моніторинг якості основних процесів вузу зі встановленням конкретних показників вимірювання процесів, зон їхніх допустимих і цільових значень;
- оцінка якості отриманих знань, навичок і умінь студентів, включаючи процедури поточного, підсумкового та інших видів контролю.

Яка процедура атестації вузу на міжнародному рівні?

Система менеджменту якості вузів за бажанням або за потреби може бути представлена до сертифікації на відповідність міжнародному стандарту ISO 9001: 2008 (ДСТУ ISO 9001:2009).

Процедура сертифікації СМЯ у вузах (як і в будь-якій організації) передбачає:

1. Укладення договору з органом, який має ліцензію на сертифікацію.
2. Зовнішній аудит СМЯ, який проводиться виїзною групою експертів-аудиторів.
3. Дистанційне проведення попередньої перевірки статутної документації й обов'язкової документації СМЯ вузу (передбачена стандартом ISO 9001:2008 (ДСТУ ISO 9001:2009).
4. Ухвалення сертифікуючим органом рішення про відповідність СМЯ вузу вимогам ISO 9001:2008 (ДСТУ ISO 9001:2009) і планування усунення виявлених невідповідностей (спільно з керівництвом вузу).
5. Після усунення невідповідностей — отримання вузом сертифіката на відповідність міжнародному стандарту ISO 9001:2008 (ДСТУ ISO 9001:2009).

Термін дії сертифіката СМЯ

- 3 роки з моменту видачі. Обов'язковою умовою сертифікації є проведення органом, який сертифікував вуз, щорічних інспекційних аудитів СМЯ вузу з метою оцінки її результативності, практичної значущості, аналізу поліпшення діяльності вузу тощо.

Отже, шлях нашого університету до світових стандартів не

буде легким, та немає сумніву, що ми зможемо адаптувати свою діяльність до міжнародних вимог, опануємо їх і навіть зможемо долучити до них власні інвестиційні напрацювання.