

УДК 378.048.2

DOI 10.11603/me.2414-5998.2019.3.10130

А. А. Котвіцька, А. І. Федосов, О. І. Назарко

Національний фармацевтичний університет, Харків

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НФаУ: ДОСВІД І ПЕРСПЕКТИВИ

A. A. Kotvitska, A. I. Fedosov, O. I. Nazarco

National University of Pharmacy, Kharkiv

QUALITY CONTROL SYSTEM OF NATIONAL PHARMACEUTICAL UNIVERSITY: EXPERIENCE AND PERSPECTIVES

Мета роботи – висвітлити значення створення системи управління якістю, враховуючи досвід НФаУ, та окреслити її перспективи.

Основна частина. Для підтримки функціонування внутрішньої системи управління якістю у НФаУ створено абсолютно новий для університету структурний підрозділ – відділ управління якістю.

До функцій ВУЯ належать планування діяльності університету, організаційно-методичний супровід внутрішніх і зовнішніх аудитів, проведення процедури рейтингування кафедр та НПП, моніторинг результативності процесів СУЯ, впровадження ризик-орієнтованих підходів до функціонування процесів СУЯ, навчання персоналу, координація документообігу тощо.

Змістовна модель СУЯ НФаУ представлена каскадною системою планування, яка передбачає поступову деталізацію планів від Місії й Політики університету до планів окремих виконавців.

Висновки. Керівництво університету вважає запроваджену систему управління якістю дієвим механізмом, що попереджає виникнення внутрішніх та зменшує вплив зовнішніх ризиків. Створена система управління якістю Національного фармацевтичного університету є змістовним підґрунтям для розбудови внутрішньої системи забезпечення якості вищої фармацевтичної освіти.

Ключові слова: система управління якістю; навчальний процес.

The aim of the work – to highlight the importance of creating a quality management system, taking into account the experience of the National University of Pharmacy, and outline its perspectives.

The main body. In order to support the functioning of the internal quality management system at the National Pharmaceutical University, a completely new structural unit for the university was created – the Quality Management Department.

The functions of Quality Management Department include the planning of the University's activities, organizational and methodological support for internal and external audits, the procedure for rating departments and NPP, monitoring the effectiveness of the quality management system processes, introducing risk-oriented approaches to the functioning of the quality management system, personnel training, document management coordination, etc.

The informative model of the quality management system National Pharmaceutical University is represented by a cascade planning system, which involves the gradual elaboration of plans from the Mission and Policy University to the plans of individual performers.

Conclusions. The University leadership believes that the implemented quality management system is an effective mechanism for preventing the emergence of internal and reducing the impact of external risks. The established quality management system of the National University of Pharmacy is a meaningful basis for the development of an internal quality assurance system for higher education in pharmacy.

Key words: quality management system; learning process.

Вступ. Питання якості освіти та її відповідність потребам і вимогам соціуму завжди були ключовими не лише в українському соціумі, але й у загальноєвропейському освітньому дискурсі.

Актуальність питання стосовно якості в сьогоденні зумовлена конгломератом активних, динамічних процесів реформування освітньої галузі України, які стають детермінантами інтенсивних змін у соціумі.

Тому у відповідь на виклики часу, керуючись Законами України «Про освіту», «Про вищу осві-

ту», рекомендаціями міжнародних стандартів ISO і використовуючи стандарти та рекомендації щодо забезпечення якості в Європейському просторі вищої освіти (ESG), заклади вищої освіти створюють власні внутрішні (локальні) системи управління якістю.

Як свідчить міжнародний та власний вітчизняний досвід, на сьогодні все більше стейкхолдерів віддають перевагу тим закладам вищої освіти (ЗВО), які побудували систему менеджменту якості та вважають її основою своєї роботи. Саме тому актуальним є питання щодо впровадження та підтримки

© А. А. Котвіцька, А. І. Федосов, О. І. Назарко

системи управління відповідно до викликів часу та вимог стандарту ISO 9001.

За результатами соціологічного дослідження «Запровадження внутрішніх систем забезпечення якості освіти в українських університетах і поточна ситуація та тенденції розвитку», проведеного Міжнародним фондом досліджень освітньої політики у 2018 р., серед ЗВО, які взяли участь в опитуванні, лише 22 % провели сертифікацію своїх систем управління якістю на відповідність вимогам міжнародного стандарту ISO 9001 [1].

Мета роботи – висвітлити значення створення системи управління якістю, враховуючи досвід НФаУ, та окреслити її перспективи.

Основна частина. З 2015 р. у Національному фармацевтичному університеті запроваджено сертифіковану систему управління якістю (СУЯ НФаУ), яка розроблена власними фахівцями з якості, що є співробітниками кафедри управління якістю НФаУ. Кафедра створена у 2009 р. та на сьогодні єдина серед ЗВО, підпорядкованих МОЗ України. На сьогодні СУЯ НФаУ функціональна, динамічна, коригована: двічі пройшла підтвердження наглядовими аудитами (2016, 2017) та ресертифікаційним аудитом (2018) на відповідність вимогам міжнародного стандарту ISO 9001:2015.

Для підтримки функціонування внутрішньої системи управління якістю у НФаУ створено абсолютно новий для університету структурний підрозділ – відділ управління якістю (ВУЯ).

До функцій ВУЯ належать планування діяльності університету, організаційно-методичний супровід внутрішніх і зовнішніх аудитів, проведення процедури рейтингування кафедр та НПП, моніторинг результативності процесів СУЯ, впровадження ризик-орієнтованих підходів до функціонування процесів СУЯ, навчання персоналу, координація документообігу тощо.

Змістовна модель СУЯ НФаУ представлена каскадною системою планування, яка передбачає поступову деталізацію планів від Місії й Політики університету до планів окремих виконавців.

Система управління якістю НФаУ функціонує відповідно до Настанови з управління університетом, розробленої процесної моделі, дерева процесів та структури університету.

Університет здійснює контроль дотримання вимог за стандартом ДСТУ ISO 9001:2015, за яким розроблено положення, правила, процедури та інструкції.

Усі документи, які використовуються у НФаУ, згруповано у такі деки: зовнішні нормативні документи; внутрішні нормативні документи; організаційно-розпорядчі документи; кадрова документація; правова документація; вхідна/вихідна документація.

Усі ці документи знаходяться в єдиному реєстрі НФаУ, контроль за наповненням та оновленням яких здійснює відділ управління якістю. Документи класифікуються за деревом процесів, з них три основні: А1 – здійснювати управлінську діяльність; А2 – здійснювати основні процеси; А3 – здійснювати забезпечувальні процеси. Кожен процес розподіляється на підпроцеси.

Для ефективного функціонування процесної моделі використовуються такі інструменти забезпечення якості освіти: аудити, соціологічні та маркетингові практики, рейтингове оцінювання діяльності кафедр та роботи НПП, навчання персоналу, серед яких одним із системних інструментів відстеження якості є проведення аудитів різного рівня та спрямування. Щорічно у НФаУ проводяться близько 25 внутрішніх та 20 зовнішніх аудитів. Інноваційною формою проведення внутрішніх аудитів у 2018 р. стало проведення цільових аудитів з навчально-методичної роботи кафедр.

Метою проведення внутрішніх аудитів стало визначення відповідності функціонування процесу установленим зовнішнім нормативам та внутрішнім вимогам, визначення потенціалу для поліпшення діяльності, виявлення зон діяльності, які потребують коригувальних заходів і подальшого визначення напрямів удосконалення роботи.

Соціологічні та маркетингові дослідження в університеті є плановими, системними і спрямовані на забезпечення досягнення університетом поставлених цілей, розробку управлінських рішень щодо задоволення потреб та очікувань стейкхолдерів [2]. Протягом 2018 р. у НФаУ організовано та проведено понад 20 досліджень. У фокусі моніторингу – реальний стан наявних проблемних питань, що пов'язані з управлінням університетом, дослідження результативності окремих процесів СУЯ, визначення факторів, що впливають на їх зміни, встановлення тенденцій та знаходження оптимальних шляхів вирішення або вдосконалення виявлених протиріч, обґрунтування планів, управлінських рішень з оцінкою ефективності їх реалізації, узагальнення досвіду і прогнозування розвитку подій системи управління якістю.

Вказані напрями моніторингу фактично є контролем за станом справ на різних ділянках.

Також інструментом діагностики функціонування СУЯ та дієвим механізмом мотивації персоналу до підвищення показників діяльності є рейтингове оцінювання діяльності кафедр та роботи науково-педагогічних працівників. Рейтингування здійснюється відповідно до вимог міжнародного стандарту ISO 9001, рекомендацій Європейської агенції із забезпечення якості вищої освіти, Положення про рейтингове оцінювання діяльності кафедр (ПОЛ А1.3-91-104), Положення про рейтингове оцінювання діяльності науково-педагогічних працівників НФаУ (ПОЛ А1.3-91-042), на підставі Закону України «Про вищу освіту».

Методологія рейтингового оцінювання є авторською, адаптованою до локальних умов діяльності університету. Передбачає визначення кращих у номінаціях: ТОП-10 кафедр НФаУ, «Кращий доктор наук НФаУ», «Кращий кандидат наук НФаУ», «Кращий викладач НФаУ». Абсолютний переможець рейтингу нагороджується Почесною відзнакою «Гідність НФаУ».

Кафедри-переможці та номінанти отримують фінансові заохочення шляхом встановлення надбавок до заробітної плати протягом року всім співробітникам кафедр – від лаборанта до завідувача.

У НФаУ підтримка СУЯ здійснюється завдяки актуалізації знань, людських ресурсів, компетентностей та обізнаності про особливості системи і доступність інформації.

З метою формування компетентностей із питань управління якістю, а також для посилення комунікацій між структурними підрозділами з 2017 р.

Список літератури

1. Котвіцька А. А. Підтримання системи управління якістю НФаУ: виклики часу та вимоги стандарту ISO 9001:2015 / А. А. Котвіцька, О. І. Назарко // Управління якістю в фармації : зб. наук. робіт XII Наук.-практ. конф. (Харків, 18 травня 2018 р.) / ред. кол. : В. О. Лебединець, Ю. В. Підпружников, Ю. І. Губін та ін. – Харків : НФаУ, 2018.

2. Федосов А. І. Соціологічні практики як інформаційний локус у роботі НФаУ із зацікавленими сторонами /

започатковано роботу «Школи супервайзера СУЯ» (для осіб, відповідальних за підтримку функціонування системи управління якістю НФаУ). З 2018 р. розпочато проведення нарад-семінарів з якості для керівників структурних підрозділів/процесів.

Актуальним у сьогоднішні є використання ризик-орієнтованих технологій менеджменту. Таке управління ризиками для НФаУ є ресурсом для підтримання внутрішньої локальної системи управління якістю.

Впровадження ризик-орієнтованих підходів ґрунтується на стандартній операційній процедурі «Визначення ризиків в межах СУЯ НФаУ за методикою FME(C)A» (СОП А1-91-196), передбачає систематичне використання SWOT-аналізу для формування банку даних ризиків процесів НФаУ. Такий підхід дозволяє здійснювати класифікацію ризиків за категоріями та видами, проводити їх аналіз за критеріями ймовірності виникнення та за ступенем впливу на досягнення цілей університету.

Висновки. Виходячи із представленого доповіді, враховуючи досягнення й успіхи НФаУ в упровадженні та сертифікації системи управління якістю відповідно до Міжнародного стандарту ISO 9001:2015, керівництво університету вважає запроваджену СУЯ дієвим механізмом, що попереджає виникнення внутрішніх та зменшує вплив зовнішніх ризиків.

Переконані, що створена система управління якістю Національного фармацевтичного університету є змістовним підґрунтям для розбудови внутрішньої системи забезпечення якості вищої фармацевтичної освіти.

А. І. Федосов, О. С. Овакімян // Управління якістю в фармації : зб. наук. робіт XII Наук.-практ. конф. (Харків, 18 травня 2018 р.) / ред. кол. : В. О. Лебединець, Ю. В. Підпружников, Ю. І. Губін та ін. – Харків : НФаУ, 2018.

3. Фініков Т. Інноваційний університет і лідерство: проект і мікропроекти – II / Т. Фініков, Р. Сухарські. – Варшава : Fundacja «Instytut Ates Liberales», 2017. – 460 с.

NFaU Quality Management System: Time Challenges and Requirements of the Standard ISO 9001: 2015]. Lebedinets, V.O., Pidpruzhnikov, Yu.V., & Hubin, Yu.I.

(Eds.). *Quality Management in Pharmacy: A Collection of Scientific Works of the XII Scientific and Practical Conference*. Moscow, Russia. Kharkiv, May 18, [in Ukrainian].

2. Fedosov, A.I., & Ovakimyan, Yu.V. (2018). *Sotsiologichni praktyky yak informatsiinyi lokus u roboti NFaU iz zatsikavlenymy storonamy* [Sociological practices as an information locus in the work of NFaU with interested

parties]. Lebedinets, V.O., Pidpruzhnikov, Yu.V., & Hubin, Yu.I. (Eds.). *Quality management in pharmacy: a collection of scientific works of the XII Scientific and Practical Conference*. Kharkiv: NFaU; May 18. [in Ukrainian].

3. Finikov, T., & Sukharskyi, R. (2017). *Innovatsiinyi universytet i liderstvo: proekt i mikroproekty* [Innovation university and leadership: Project and micro projects]. Warsaw: Fund "Instytut Ates Liberales" [in Ukrainian].

Отримано 03.04.19

Електронна адреса для листування: rector@nuph.edu.ua