

RELEVANCE OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IMPLEMENTATION IN EDUCATION AND RESEARCH FIELD IN COMPLIANCE WITH ISO 9001:2009

N. Metelskaya, T. Brovenko

Kyiv National University of Trade and Economics

Key words: Quality management system Guidance on quality assurance Documented procedure in quality management system	ABSTRACT A review of the procedure of quality management system implementation in Kyiv National Trade and Economic University was conducted, covering all processes pertaining to the provision of services in the education and research field. Quality Management System (QMS) is developed and implemented in compliance with ISO 9001:2009 (ISO 9001:2008), applicable Ukrainian legislation and governmental acts regulating the University's activities.
Article history: Received 03.04.2013 Received in revised form 17.04.2013 Accepted 15.05.2013	
Corresponding author: E-mail: npnuht@ukr.net	

АКТУАЛЬНІСТЬ ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ВІДПОВІДНО ДО ДСТУ ISO 9001:2009 У СФЕРІ ОСВІТНЬОЇ ТА НАУКОВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Н.С. Метельська, Т.В. Бровенко

Київський національний торговельно-економічний університет

Розглянуто процедуру впровадження системи управління якістю Київського національного торговельно-економічного університету, що охоплює всі процеси, пов'язані з наданням послуг у сфері освітньої та наукової діяльності. Система управління якістю (СУЯ), розроблена та впроваджена у відповідності до вимог стандарту ДСТУ ISO 9001:2009 (ISO 9001:2008), вимог чинного законодавства України, рішень і розпоряджень органів державної влади, які стосуються сфери діяльності університету.

Ключові слова: система управління якістю, Настанова з якості, документована процедура системи управління якістю.

Інтеграційні процеси, що відбуваються у європейському освітньому просторі, вимагають трансформування національної системи вищої освіти з урахуванням основних принципів Болонського процесу, ключовою позицією якого є якість вищої освіти. Основним інструментом регулювання якості освітньої та наукової діяльності, що здатен забезпечити об'єктивну внутрішню і зовнішню оцінку на національному та міжнародному рівнях є впровадження системи управління якістю, що відповідає загально визнаним європейським та світовим вимогам.

Досвід багатьох країн світу говорить про те, що досягти високого рівня підготовки студентів у вищих навчальних закладах та вистояти у конкурентній боротьбі на внутрішньому та зовнішньому ринках послуг вищої освіти навчальні заклади України можуть лише шляхом застосування інноваційних методів управління і власних механізмів забезпечення якості. Найбільш розповсюдженими у світі засобами ефективного управління є підходи, що базуються на принципах загального управління якістю (TQM) і міжнародних стандартах ISO серії 9000 [1].

Запровадження стандартів ISO у вищих навчальних закладах України відбувається досить повільно. Це зумовлено тим, що система освіти України в даний час являє собою, поки що певний конгломерат з характерними рисами як старої радянської системи, так і нової для України, європейської, англо-саксонської системи освіти, впровадження якої зумовлено виконанням рекомендацій Болонської декларації і переходом економіки України на ринкові принципи господарювання. На тлі цього формується внутрішньосистемний конфлікт, що вимагає якнайшвидшого системного вирішення, оскільки відповідно зростає напруженість на ринку праці [2, 3].

Розуміння неминучості внутрішніх змін для утримання лідерського статусу на ринку освітніх послуг спонукало Київський національний торговельно-економічний університет (КНТЕУ) сформулювати власну стратегію розвитку основу на принципах закладених в міжнародних стандартах ISO 9000 і спрямовану на забезпечення якості всіх сфер діяльності університету.

Київський національний торговельно-економічний університет є лідером у реформуванні вищої освіти в Україні, має визнання та високий рейтинг у вітчизняному освітньому середовищі. Університет, що приєднався до Великої Хартії Університетів, успішно співпрацює з понад 50-ма вищими навчальними закладами, міжнародними центрами та установами багатьох країн світу. КНТЕУ є членом низки міжнародних організацій, найбільш відомими з яких є Міжнародна асоціація університетів, Європейська асоціація міжнародної освіти, Міжнародне товариство товарознавців і технологів, Всесвітня організація кулінарних союзів, Міжнародна Рада з освіти в сфері готельно-ресторанного менеджменту, Навчально-методичне об'єднання вищих навчальних закладів Росії з освіти в галузі менеджменту, Російська асоціація бізнес-освіти, Університетське агентство Франкофонії.

Стратегічною метою Київського національного торговельно-економічного університету є забезпечення висхідного розвитку освітньої, наукової діяльності для формування гармонійної особистості, підвищення конкурентоспроможності в Україні та світі.

Для досягнення цієї мети розроблено та впроваджено систему управління якістю відповідно до ДСТУ ISO 9001:2009 (ISO 9001:2008) [4] та чинного законодавства. Система орієнтована на виконання вимог і очікувань замовників та інших зацікавлених сторін, постійне поліпшення діяльності університету.

Система управління якістю Київського національного торговельно-економічного університету охоплює всі процеси, пов'язані з наданням послуг у сфері освітньої та наукової діяльності. Система управління якістю, розроблена та впроваджена у відповідності до вимог стандарту ДСТУ ISO 9001:2009 (ISO 9001:2008), вимог чинного законодавства України, рішень і розпоряджень органів державної влади, які стосуються сфери діяльності університету.

На систему управління якістю Київського національного торговельно-економічного університету поширюються всі вимоги стандарту ДСТУ ISO 9001:2009 (ISO 9001:2008). Крім того, систему нормативно-правових актів, що регулюють питання і процедуру запровадження стандарту ISO 9001:2009 в КНТЕУ доповнюють такі основні документи:

ДСТУ ISO 9000:2007. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів [5].

ДСТУ-П ІВА 2:2007. Системи управління якістю. Настанови щодо застосування ISO 9001:2000 у сфері освіти [6].

ДСТУ ISO 19011:2003. Настанови щодо здійснення аудитів систем управління якістю і (або) екологічного управління [7];

Закон України «Про вищу освіту»;

Статут університету.

Документовані процедури системи управління якістю.

Накази Міністерства освіти і науки, молоді та спорту України.

Накази університету.

Положення з організації навчального процесу.

Положення про структурні підрозділи Київського національного торговельно-економічного університету.

Посадові інструкції.

Інструкція з діловодства університету.

Положення про підвищення кваліфікації викладачів університету.

Система управління якістю Київського національного торговельно-економічного університету розроблена, документально оформлена, впроваджена, підтримується та постійно поліпшується відповідно до вимог стандарту ДСТУ ISO 9001:2009 [4], вимог чинного законодавства України, рішень і розпоряджень органів державної влади, що стосуються сфери діяльності КНТЕУ, та поширюється на діяльність всіх структурних підрозділів і відповідальних виконавців, які включені до СУЯ.

Головними завданнями функціонування СУЯ КНТЕУ є найбільш повне задоволення вимог і очікувань замовників послуг у сфері освітньої та наукової діяльності, що надає університет, та інших зацікавлених сторін, виконання застосовних вимог чинного законодавства України, рішень і розпоряджень органів державної влади, що стосуються сфери діяльності КНТЕУ.

Впровадження системи управління якістю забезпечує також:

– документальне підтвердження того, що вимоги до якості послуг у сфері освітньої та наукової діяльності, які університет надає замовникам, постійно дотримуються у всіх відповідних процесах СУЯ;

– зниження імовірності виникнення помилок при плануванні, управлінні та безпосередньому виконанні робіт у всіх структурних підрозділах, що входять до СУЯ;

– виявлення та усунення будь-яких невідповідностей на ранніх стадіях процесів СУЯ, а також застосування дій щодо усунення їх причин та можливостей повторення;

– постійний контроль результативності діяльності структурних підрозділів університету та проведення результативних коригувальних і запобіжних дій;

Крім того, результативне функціонування і постійне поліпшення СУЯ дозволяє університету:

– підвищити конкурентоспроможність його випускників на внутрішньому та зовнішньому ринках праці;

– зберегти вже існуючі та освоїти нові сегменти ринку послуг у сфері вищої освіти та науки;

– покращити організацію роботи професорсько-викладацького складу та допоміжного персоналу, підвищити їх компетентність;

– суттєво покращити та оптимізувати бізнесову діяльність університету, підвищити результативність і ефективність його роботи;

– покращити імідж та зміцнити позиції університету на ринку послуг у сфері освітньої та наукової діяльності;

– успішно брати участь у тендерах, у тому числі міжнародних, щодо надання освітніх та наукових послуг на вигідних умовах.

В основу побудови системи управління якістю Київського національного торговельно-економічного університету покладено процесний та системний підходи, тобто діяльність всіх структурних підрозділів, які входять до системи управління якістю, розглядається як система взаємодіючих та взаємопов'язаних процесів. При цьому враховуються вимоги та рекомендації

відповідних міжнародних і національних стандартів, чинного законодавства України, рішень і розпоряджень органів державної влади, що стосуються сфери діяльності університету.

Особливістю системи управління якістю КНТЕУ є те, що його діяльність відбувається відповідно до вимог чинного законодавства України, постанов і розпоряджень органів влади та державних установ, які стосуються сфери діяльності університету; положень, інструкцій та інших документів, які регулюють всі сфери діяльності КНТЕУ та були розроблені до впровадження системи управління якістю, відповідних наказів та розпоряджень керівництва університету. Крім того, впровадження та результативне функціонування системи управління якістю в університеті регламентується новою документацією — Настановою з якості, документованими процедурами та іншими документами СУЯ.

Документація системи управління якістю розподіляється на 5 рівнів:

1. Політика в сфері якості та цілі в сфері якості.

2. Настанова з якості.

3. Документовані процедури СУЯ, Статут університету, положення (про структурні підрозділи), інструкції (посадові, робочі інструкції, інструкції з охорони праці тощо), методичні документи університету, плани надання послуг, накази керівництва, які регламентують окремі напрями діяльності університету.

4. Регламентуючі документи зовнішнього походження, що стосуються діяльності університету.

5. Записи, що фіксують результати діяльності в межах процесів СУЯ.

Ідентифікація документації системи управління якістю університету регламентована документованими процедурами управління документацією та управління записами, а також Інструкцією з діловодства університету.

Настанова з якості є головним постійно діючим регламентуючим документом системи управління якістю Київського національного торговельно-економічного університету. У цьому документі викладені принципи діяльності Університету в сфері управління якістю, представлена загальна структура СУЯ, регламентовані правила діяльності, повноваження та відповідальність за результативність процесів СУЯ, описані передбачені заходи щодо контролю та забезпечення результативності СУЯ. Ця настанова описує управління якістю як у межах КНТЕУ, так і відносно замовників та постачальників.

Документація, що регламентує СУЯ, дає можливість декларувати наміри та погоджувати дії університету у сфері якості. Впровадження системи управління якістю в університеті сприяє:

- досягненню задоволення вимог і очікувань замовників та інших зацікавлених сторін;
- організації необхідної підготовки персоналу;
- простежуваності та одержанню об'єктивних доказів підтримки та постійного поліпшення СУЯ;
- оцінці результативності СУЯ.

Всі процеси системи управління якістю університету забезпечені необхідною документацією (документованими процедурами, іншими регламентуючими документами, в тому числі зовнішнього походження) і там, де це необхідно, технічними засобами, точність яких періодично перевіряється у відповідності до застосованих вимог чинної нормативної документації.

Впровадження інноваційної системи управління забезпечило поліпшення якісних параметрів роботи за всіма напрямками діяльності університету, підвищення рівня скоординованості, виконавчої дисципліни в роботі підрозділів. Проведено упорядкування та розробку нових нормативних і регламентуючих документів, спрямованих на підвищення якості навчального процесу, підготовку наукових кадрів, науково-педагогічної діяльності викладацького складу, оперативного вирішення питань господарсько-фінансового характеру, поліпшення умов праці та навчання викладачів і студентів. Суттєвою складовою управління якістю стала робота щодо поліпшення інформатизації діяльності

університету, своєчасного доведення до виконавців необхідних відомостей, наказів, розпоряджень, інструкцій, а також здійснення контролю їх виконання.

Висновки:

1. Ключовою сутністю вимог стандарту ISO 9001 є розробка, впровадження і підтримання задокументованої системи управління, а не системи документації. Основною метою впровадження системи управління якістю згідно вимог стандарту ISO 9001 слід вважати результативне функціонування задокументованої системи управління тими процесами, які впливають на кінцеву якість освітньої та наукової діяльності КНТЕУ, підвищення конкурентоспроможності фахівців в Україні та світі.

2. Впровадження системи управління якістю в університеті — перший крок на шляху до нових досягнень. Попереду — не менш важливі завдання пов'язані з визначенням раціональних шляхів і засобів багатоаспектної інтеграції української освіти і науки у відповідний світовий простір. У зв'язку з цим основними стратегічними завданнями університету є:

– забезпечення безперервного удосконалення системи управління якістю для світового визнання КНТЕУ і здобуття лідируючих позицій у системі міжнародних рейтингів;

– створення наукомісткого інтегрованого освітнього середовища, що забезпечує єдність навчального процесу та наукової діяльності;

– запровадження ефективної реалізації принципів соціального менеджменту як для студентів, так і для співробітників університету;

– забезпечення гарантій якості освітніх послуг та підготовки фахівців.

3. Застосування у практичній діяльності вищого навчального закладу моделі ISO 9001 дозволяє через належне документування системи управління якістю затвердити раціональний та результативний порядок виконання усіх заходів, робіт, операцій у межах управлінських, виробничих і допоміжних процесів з метою досягнення запланованих цілей у сфері якості, постійного удосконалення методів роботи, безумовного виконання нормативних галузевих і законодавчих вимог. Це, своєю чергою, на нашу думку, надає можливість керівництву зробити діяльність університету ефективнішою, а якість освітніх та наукових послуг — вищими.

Література

1. *Morrison K.* Management Theories for Educational Change. — Paul Chapman Publishing Ltd., 2007. — 242 p.

2. *Мещанінов О.П.* Сучасні моделі розвитку університетської освіти в Україні: монографія. — Миколаїв: МДГУ ім. П. Могили, 2008. — 460 с.

3. *Лебединець В.А.* Анализ тенденций и прогнозирование перспектив внедрения систем менеджмента качества в Украине / В.А. Лебединець, С.Н. Коваленко, Е.М. Проскурня // Вісник НТУ «ХП» «Економічний прогрес та ефективність виробництва». — 2008. — №2. — С. 127–136.

4. *Системи управління якістю.* Вимоги: ДСТУ ISO 9001:2009. — [Чинний від 2009-09-01]. — К.: Держспоживстандарт України, 2009. — 28 с. — (Національний стандарт України).

5. *Системи управління якістю.* Основні положення та словник термінів ДСТУ ISO 9000:2007. — [Чинний від 2008-01-01]. — К.: Держспоживстандарт України, 2008. — 34 с. — (Національний стандарт України).

6. *Системи управління якістю.* Настанови щодо застосування ISO 9001:2000 у сфері освіти: ДСТУ-П ІВА 2:2007 — [Чинний від 2008-01-01]. — К.: Держспоживстандарт України, 2008. — 70 с. — (Національний стандарт України).

7. *Настанови щодо здійснення аудитів систем управління якістю і (або) екологічного управління:* ДСТУ ISO 19011:2003 — [Чинний від 2003-11-28]. — К.: Держспоживстандарт України, 2004. — 24 с. — (Національний стандарт України).

АКТУАЛЬНОСТЬ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В СООТВЕТСТВИИ С ДСТУ ISO 9001:2009 В СФЕРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ И НАУЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Н.С. Метельская, Т.В. Бровенко

Киевский национальный торгово-экономический университет

Рассмотрено процедуру внедрения системы управления качеством Киевського національного торгово-економічного університету, которая охватывает все процессы, связанные с предоставлением услуг в сфере образовательной и научной деятельности. Система управления качеством (СУК) разработана и внедрена в соответствии с требованиями стандарта ДСТУ ISO 9001:2009 (ISO 9001:2008), требований действующего законодательства Украины, решений и распоряжений органов государственной власти, которые касаются сферы деятельности университета.

Ключевые слова: *система управления качеством, Руководство по качеству, документированная процедура системы управления качеством*