

ПРОБЛЕМИ ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ У СФЕРІ ПОСЛУГ

У статті обґрунтовано доцільність впровадження систем менеджменту якості та досліджено проблеми, що негативно впливають на цей процес на прикладі сфери освітніх послуг. Надано рекомендації щодо впровадження системи менеджменту якості вищого навчального закладу.

The feasibility of implementation of quality management systems is substantiated in the article, problems that affect this process by the example of the sphere of education are investigated. Recommendations on the implementation of quality management system of higher educational institution are given.

Постановка проблеми у загальному вигляді. Необхідність впровадження систем менеджменту якості послуг в Україні обумовлена стрімкою глобалізацією ринків та загостренням конкуренції, що створює для процесу надання послуг проблеми небачених масштабів. Вистояти у жорсткій конкурентній боротьбі на ринку послуг підприємства не зможуть без впровадження системи менеджменту якості відповідно до вимог міжнародних стандартів ІСО серії 9000. Можна стверджувати, що менеджмент якості сьогодні стає провідним менеджментом фірм.

Вступ до СОТ, інтегрування до європейського та світового співтовариства вимагає серйозної роботи, оскільки від цього залежить виживання наших підприємств. При створенні торговельних відносин питання щодо підвищення якості і конкурентоспроможності продукції та послуг стає більш актуальним, без чого стає неможливим завоювання іноземних ринків і стабілізація на внутрішньому. Впровадження на підприємствах, зокрема, сфери послуг, системи управління якістю на базі міжнародних стандартів ІСО серії 9000 є важливою умовою конкурентоспроможності [1, с.16].

Щодо темпів впровадження сучасних моделей системи управління якістю в Україні, то вони повільні. Існують певні проблеми, що негативно впливають на цей процес. Саме тому цей напрямок обрано для дослідження.

Практика менеджменту не приділяє належної уваги створенню та впровадженню систем управління якістю послуг. Але у зв'язку з суттєвим підсиленням вимог споживачів до якості послуг, загостренням проблем щодо конкурентоспроможності на сучасному етапі, перед наукою і практикою постає загальне завдання більш детального аналізу питань щодо управління якістю, створення та впровадження систем управління якістю на підприємствах сфери послуг.

Аналіз досліджень і публікацій останніх років. Значний внесок у розробку теорії управління якістю продукції зробили вітчизняні та зарубіжні вчені. Учений, спеціаліст з менеджменту М. І. Шаповал визначив сутність та складові структури системи менеджменту якості послуг, охарактеризував основні підходи до системи сертифікації ІСО 9000. П. Калита висвітлив основні методи управління якістю, роль та завдання керівництва підприємства в створенні конкурентоспроможної продукції, контролю та поліпшення якості, провів детальний аналіз міжнародних стандартів забезпечення та управління якістю. Дослідник з питань якості В. М. Спіцнадель довів важливість впровадження на підприємствах систем управління якістю, проаналізував етапи вирішення проблем щодо управління якістю. Учений О. П. Глудкін провів детальний аналіз підходів до управління якістю, вказав на ключові моменти розробки, впровадження та сертифікації систем управління якістю згідно з міжнародними стандартами.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. У розглянутих наукових працях в основному акцентується увага на питаннях якості товарів і недостатньо визначено проблеми щодо впровадження систем менеджменту якості послуг та шляхи їх вирішення, що й обумовлює необхідність їх дослідження.

Постановка завдання. Метою статті є дослідження проблем щодо впровадження систем менеджменту якості послуг, зокрема, освітніх та пошук шляхів їх вирішення.

Виклад основного матеріалу дослідження. Сімейство міжнародних стандартів ISO серії 9000 сьогодні набули поширення та актуальності. Оскільки сфера послуг розвивається стрімкими темпами, постає питання щодо створення та впровадження систем менеджменту якості відповідно до зазначених стандартів з метою забезпечення їх конкурентоспроможності.

Система менеджменту якості послуг має таку структуру (рис. 1) [1, с.12].

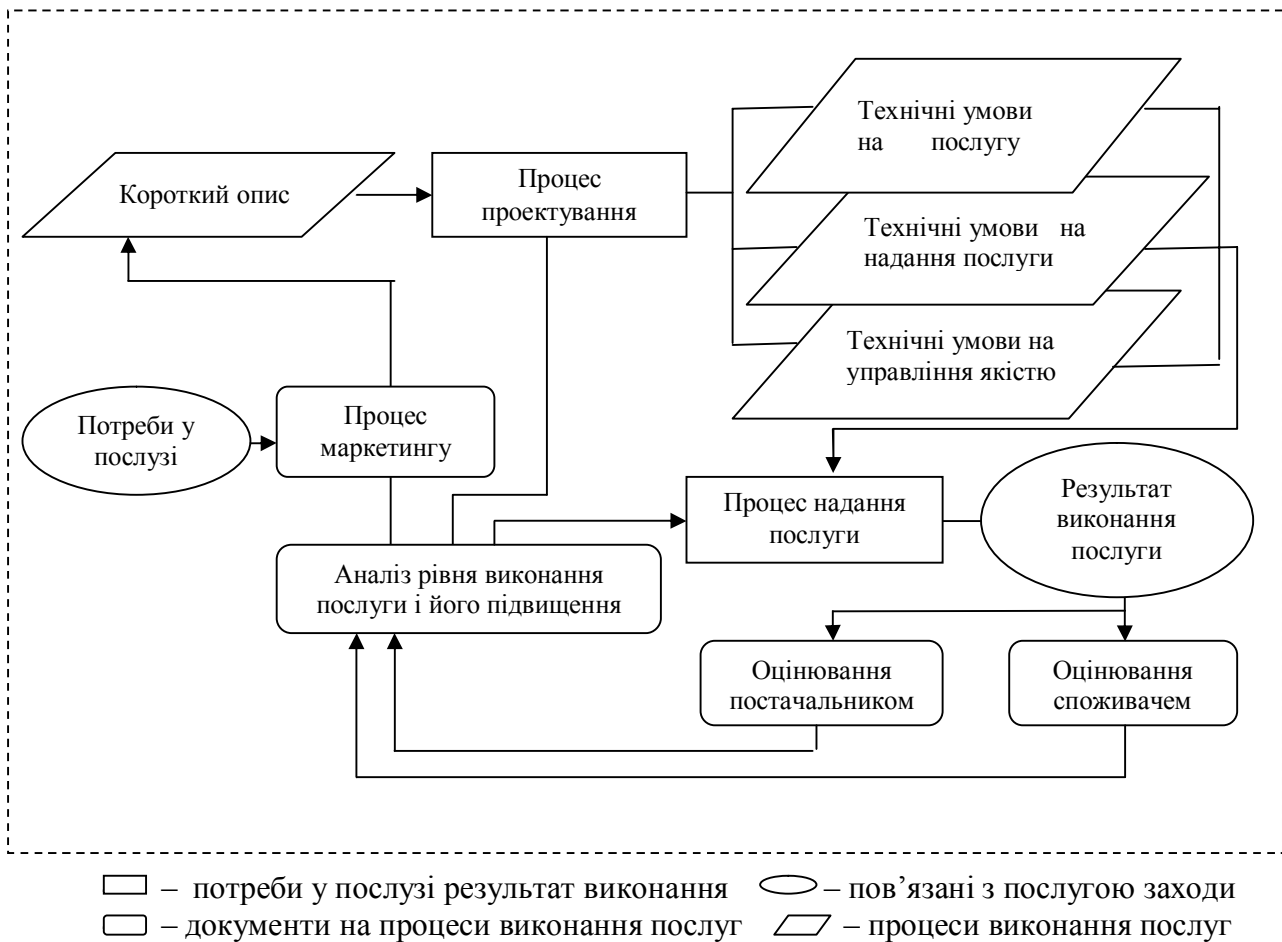


Рис. 1. Структура системи менеджменту якості послуг

Опитування фахівців підприємств, що запровадили системи менеджменту якості, свідчить про їх незадоволеність результатами в 60–80% випадків (подібна ситуація у більшості країн СНД).

З одного боку, така ситуація пов'язана з відсутністю необхідних знань у сфері управління якістю. На підприємствах не проводять роз'яснювальних робіт, немає системи підготовки фахівців, що призводить до неправильного ранжування цілей керівництвом: прибуток, витрати, якість. З іншого боку, деякі підприємства намагаються інтерпретувати систему менеджменту якості TQM якнайзручніше для себе. Вони обирають ті елементи, які не вимагають додаткових витрат і відповідають діючим стандартам. Інвестування в якість належить до довгострокових вкладень і не кожен підприємець має бажання працювати на перспективу.

Разом з цим докорінно мають змінитися і погляди на участь у процесі управління якістю, і відповідальність за якість. Оскільки в процесі «створення якості» бере участь майже вся організація, у ній не може бути відповідальним за якість лише один спеціальний підрозділ. Це і було покладено в основу концепції загального управління якістю (TQM), яка сьогодні вважається найбільш прогресивною і передбачає активну участь кожного співробітника в удосконаленні якості продукції, послуг та процесів.

Накопичений досвід свідчить про те, що завдання управління послугами значно ширші ніж традиційні задачі управління товарами. Хоч ефективна організація виробничих процесів надзвичайно важлива, сьогодні це вже не гарантує успіху. Співробітники сервісної організації повинні не тільки добре виконувати обов'язки, але й одночасно орієнтуватися на очікуваний рівень задоволення потреб споживача. Послуга повинна максимально повно задовольняти конкретні індивідуальні потреби клієнтів, мати реальну ціну, пропонуватись через зручні канали розподілу і активно просуватися. Для вирішення цих питань в сервісних організаціях використання досвіду, навичок і концепцій управління виробничими організаціями буде недостатнім. Це пояснюється тим, що завдання менеджменту та маркетингу у сфері послуг мають деякі суттєві відмінності від менеджменту та маркетингу у виробничій сфері [2, с.36].

У сфері послуг, незважаючи на її важливість для розвитку економіки, до цього часу відсутні ефективні засоби оцінки якості послуг, що пояснюються розглянутими вище характерними їх особливостями порівняно з продуктовими характеристиками. Для підприємств сфери послуг використовується поняття «якість послуги», яке характеризується двома групами показників: показники, які оцінюють якість виконання замовлення (послуг); показники, які оцінюють якість обслуговування клієнтів.

Якість виконання замовлення може бути оцінена у балах за допомогою такого показника як питома вага замовлень, виданих замовнику з першого пред'явлення. Певним показником якості можуть служити і наявність скарг чи вдячних відгуків на якість виконання послуг.

Якість обслуговування клієнтів – це сукупність умов, які забезпечують споживачеві найменші витрати часу і максимальну зручність при користуванні послугами.

Однією із найважливіших проблем сьогодні є якість надання освітніх послуг, зокрема, вищої освіти. Підвищення якості вищої освіти і його вплив на розвиток економіки повинно стати стратегічним національним пріоритетом України. Існує проблема щодо самого поняття «якість» стосовно вищої освіти та навчального закладу.

Якість вищої освіти традиційно пов'язується зі змістом та формою навчального процесу. Зміст навчального процесу, зазвичай, базується на кваліфікації і досвіді викладачів. Але швидкоплинність змін, що відбуваються у світі, примушує переглянути усталені погляди.

У цьому сенсі не можуть залишатися осторонь від процесу змін ані структура, ані форма навчального процесу. Це означає, що нові уявлення щодо якості будуть пов'язані не з «косметичною адаптацією» ВНЗ до нових умов, а з необхідністю глибокої перебудови основ його діяльності [8, с.19].

Можна виділити низку загальних факторів, що суттєво погіршили рівень надання послуг з вищої освіти: скасування державного розподілу випускників ВНЗ; дефіцит фахівців, здатних працювати в умовах ринкової економіки, і натомість надлишок традиційних фахівців; нестабільний попит на фахівців – випускників ВНЗ; зниження інтересу до оволодіння технічними знаннями та набуття інженерної професії; скорочення фінансування з державного бюджету загальноосвітньої та наукової діяльності тощо [7, с.33].

Один із можливих шляхів, що дозволяє ВНЗ вистояти в жорсткій конкурентній боротьбі на ринку послуг у сфері вищої освіти є розробка та впровадження систем менеджменту якості відповідно до вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2008 «Системи менеджменту якості. Вимоги».

Як свідчить світова практика, впровадження систем менеджменту якості у

вищих навчальних закладах дозволяє: суттєво покращити та оптимізувати свою бізнесову діяльність і підвищити результативність і ефективність роботи; посилити акцент на меті своєї діяльності і досягненні очікувань споживачів; досягти і стабільно підтримувати високу якість своїх послуг для задоволення потреб і вимог споживачів; збільшувати задоволеність споживачів; досягти впевненості, що очікуваної якості досягнуто і вона постійно підтримується; забезпечити докази для реальних та потенційних споживачів відносно того, що вищий навчальний заклад здатний зробити для них; відкрити нові можливості або зберегти вже завойовані сегменти ринку послуг у сфері вищої освіти; отримати визнання з боку замовників через процедуру сертифікації; брати участь у тендерах, у тому числі, міжнародних, щодо надання освітніх послуг на вигідних умовах [8, с.30].

Але при цьому варто розуміти, що система менеджменту якості може лише допомогти вищому навчальному закладу в досягненні згаданих очікувань і є одним із засобів для досягнення його цілей. Її впровадження забезпечує застосування процесного й системного підходів, що дозволяє поліпшувати якість надання освітніх послуг.

Однією із проблем впровадження систем менеджменту якості у вищих навчальних закладах є нерозуміння переваг від застосування передових методів і принципів загального менеджменту якості TQM. У концепції загального менеджменту якості варто виділити низку моментів [1, с.14]. TQM – це масовий рух. Кожен співробітник вищого навчального закладу має виконувати дві функції: повсякденну роботу відповідно до стандартного процесу та роботу з удосконалення цього процесу. Традиційний розподіл праці, коли одні співробітники виконують роботу «на конвеєрі», а керівники займаються вдосконаленням цього процесу є неперспективним.

Критичним фактором впровадження TQM у вищому навчальному закладі є організація навчання. Цей процес необхідно починати з ректорату, а потім використовувати принцип «доміно». Найбільший ефект TQM дає під час узгодженого використання цієї концепції на рівнях: індивідуальному; кафедри, лабораторії, відділу; університету, інституту; системи освіти регіону.

Вимоги до якості не завжди в полі зору замовника, тому необхідно прагнути до задоволення всіх потреб «покупця». При цьому варто враховувати і те, що результати діяльності вищого навчального закладу мають відповідати визначеним стандартам.

Надмірне захоплення статистичним контролем якості і технологією вдосконалення процесу може вплинути на баланс між творчістю та заорганізованістю. Вищий навчальний заклад повинен відчувати ситуацію, коли необхідно вводити докорінні творчі зміни до навчального процесу [5, с.50].

За результатами досліджень, проведених низкою вищих навчальних закладів США у сфері менеджменту якості, можна сформулювати такі рекомендації: визначення ключових завдань щодо підвищення кваліфікації та навичок фахівців вищого навчального закладу; застосування в роботі лише тих методів, які будуть стимулювати студентів до активної форми навчання; використання у процесі навчання таких практичних ситуацій, які будуть корисними для студентів; впровадження в практику прикладів зі сторони, за межами навчального закладу з метою інтеграції знань та практичних навичок; залучення представників бізнесу для розроблення навчальних програм і курсів; використання інтерактивних форм навчання і зворотного зв'язку зі «споживачами» випускників вищого навчального закладу [7, с.18].

Фахівці у сфері якості виділяють три складові якості освіти: якість освіти (знань, способів розв'язання задач); якість методів навчання і виховання (організації та мотивації пізнавальної діяльності, контролю за здійсненням навчальної діяльності); якість освіченості особистості (засвоєння знань, умінь, навичок та моральних норм).

Для практичного застосування можна рекомендувати такі критерії якості навчального

процесу: наявність затверджених у встановленому порядку навчальних планів, графіків навчального процесу, робочих програм з дисциплін; відповідність змісту навчальних планів і робочих програм вимогам програм якості та стандартів вищого навчального закладу; відповідність розкладу проведення занять логіці викладання з кожної дисципліни; відповідність елементів навчального процесу (лекцій, семінарів, лабораторних занять тощо) затвердженим планам та програмам; комплектність і достатність методичного забезпечення по дисциплінам (методичні вказівки, конспекти лекцій, методичні вказівки щодо виконання лабораторних робіт тощо); достатність, регулярність і рівень організації поточного контролю (контроль якості знань студентів, їх задоволеність якістю навчального процесу); оперативність прийняття та реалізації коригувальних заходів.

Наведений перелік є орієнтовним, хоча більшість критеріїв може бути використано з наданням їм кількісної оцінки для прийняття оперативних управлінських рішень.

Створюючи системи менеджменту якості у вищому навчальному закладі, доцільно дотримуватися таких вимог:

- система повинна бути придатною для її сертифікації;
- в основі створення системи якості мають бути фактичні достовірні дані процесів;
- вона має бути компактною, зрозумілою, зручною;
- мати практичну цінність для вищого навчального закладу;
- давати можливість використання її як основи інформаційної моделі в діяльності вищого навчального закладу.

Розпочинати роботу щодо створення системи менеджменту якості необхідно з визначення необхідних для неї та її впровадження процесів: управлінської діяльності керівництва вищого навчального закладу, життєвого циклу продукції (послуг), управління ресурсами та вимірювань.

Процес управлінської діяльності керівництва вищого навчального закладу можна поділити на такі етапи:

- розробки політики у сфері якості;
- розробки стратегії і цілей у цій сфері;
- планування створення і розвитку системи управління якістю;
- розподіл відповідальності та повноважень;
- забезпечення процесів обміну інформацією;
- аналіз зі сторони керівництва;
- управління документацією, забезпечення доступу до нормативних документів;
- управління записами.

До процесу управління ресурсами належать:

- управління персоналом;
- управління інфраструктурою (управління аудиторним фондом, забезпечення безпеки, матеріально-технічне забезпечення, планово-фінансова діяльність, управління інформаційними ресурсами бібліотеки, інформаційними та технічними ресурсами);
- управління виробничим середовищем.

До процесів вимірювань, аналізу та поліпшення належать: моніторинг і вимірювання (задоволеність споживачів, внутрішні аудити процесів, продукції); управління невідповідною продукцією (послугою); аналіз даних для поліпшення; поліпшення коригувальних та попереджувальних дій.

Перелік процесів системи менеджменту якості – це основа для визначення структури її документації. Перший її рівень – настанова з якості вищого навчального закладу, факультетів та кафедр відповідно до вимог ISO 9001:2008. Другий рівень повинен бути представлений стандартами вищого навчального закладу, у яких встановлені вимоги до процесів, відповідальні за них. Контроль за виконанням цих вимог повинні здійснювати завідувачі кафедр, декани факультетів, начальники служб (відділів), а також проректори.

Третій рівень складається із робочих інструкцій викладачів, допоміжного персоналу, а також Статуту вищого навчального закладу, положень про структурні підрозділи, посадових інструкцій, стандартів ВНЗ, робочих навчальних планів спеціальностей, правил, рекомендацій тощо.

Доцільним є розроблення комп'ютерної моделі системи менеджменту якості з використанням сучасних інформаційних технологій за методологією ЮЕРО та ВРО. Це дозволить вирішити шість конкретних задач автоматизації: вимірювання та моніторинг процесів; управління документацією – електронний документообіг; планування, реєстрація та управління результатами внутрішнього аудиту; реєстрація невідповідностей та претензій, а також відповідних коригувальних та попереджувальних дій; організація підтримки інфраструктури та виробничого середовища; статистична обробка отриманих даних і надання їх в текстовому та графічному вигляді.

Висновки і перспективи подальших розробок. У результаті дослідження визначено основні проблеми щодо впровадження систем менеджменту якості у сфері послуг, зокрема, освітніх. Задля їх вирішення доцільно акцентувати увагу на проведенні роз'яснювальної роботи та навчання щодо формування знань, необхідних для впровадження системи менеджменту якості, використанні принципу TQM щодо активної участі кожного співробітника в удосконаленні якості послуг та процесів, правильному визначенні пріоритетів щодо інвестування в якість на довгострокову перспективу та визначенні параметрів якості послуг.

Перспективами подальших досліджень у даному напрямі є розробка методології створення та впровадження систем менеджменту якості, зокрема, у сфері освітніх послуг, як засобу для підвищення якості та конкурентоспроможності.

Список використаної літератури

1. Шаповал М. І. Менеджмент якості: [навч. посіб.] / М. І. Шаповал. – К., 2007. – 471 с.
2. Калита П. Суспільне стимулювання підприємств до вдосконалення / П. Калита // Світ якості України. – 2004. – № 4. – С. 123–126.
3. Калита П. Сходження до європейської досконалості / П. Калита // Світ якості України. – 2005. – № 6–7. – С. 140–143.
4. Спицнадель В. Н. Системы качества: [учеб. пособ.] / В. Н. Спицнадель. – СПб.: Бизнес-пресса, 2000. – 336 с.
5. Соловьёв В. Стимул и инструмент повышения качества деятельности вузов / [В. Соловьёв, А. Кочетов, А. Шестаков и др.] // Стандарты и качество. – 2002. – № 4. – С. 52–56.
6. Віткін Л. М. Місце України у світовій та європейській якості / Л. М. Віткін // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2002. – № 3 (18). – С. 43–49.
7. Жуков В. Управление качеством в системе непрерывного педагогического образования / В. Жуков // Стандарты и качество. – 2002. – № 9. – С. 74–77.
8. Зиненко В. Структура процессов и документации системы менеджмента качества вуза / [В. Зиненко, В. Левшина, Э. Бука, В. Харин и др.] // Стандарты и качество. – 2002. – № 9. – С. 92–94.
9. Глудкин О. П. Всеобщее управление качеством / О. П. Глудкин. – М.: Лаборатория базовых знаний, 2001. – 600 с.

Прийнято до друку 31.05.2013