

## ДОКУМЕНТОЗНАВСТВО

УДК 002 : 930.22(045)

С.В. Литвинська

**ДОКУМЕНТАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ  
У СТРУКТУРНОМУ ПІДРОЗДІЛІ ВИЩОГО НАВЧАЛЬНОГО ЗАКЛАДУ**

У статті з'ясовано роль документаційного забезпечення системи менеджменту якості у структурному підрозділі вищого навчального закладу для його ефективного функціонування та надання якісних освітніх послуг.

**Ключові слова:** *якість освітніх послуг, документаційне забезпечення, система менеджменту якості, моніторинг, інформаційний ресурс.*

С.В. Литвинская

**ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА  
В СТРУКТУРНОМ ПОДРАЗДЕЛЕНИИ ВЫСШЕГО УЧЕБНОГО ЗАВЕДЕНИЯ**

В статье определена роль документационного обеспечения системы менеджмента качества в структурном подразделении высшего учебного заведения для его эффективного функционирования и предоставления качественных образовательных услуг.

**Ключевые слова:** *качество образовательных услуг, документационное обеспечение, система менеджмента качества, мониторинг, информационный ресурс.*

S.V. Lytvyns'ka

**DOCUMENTATION PROVIDING OF SYSTEM OF MANAGEMENT OF QUALITY  
IS IN STRUCTURAL SUBDIVISION OF INSTITUTE OF HIGHER**

The article defines the role of documentation of quality management system in structural subdivisions of higher education for its effective functioning and provision of quality educational services.

**Keywords:** *quality of educational services, documentation support, quality management system, monitoring, information resource.*

Сучасна українська вища освіта потребує виходу на європейський шлях розвитку. Необхідно докласти ще чимало зусиль, щоб зміцнити позиції українських вищих навчальних закладів (далі – ВНЗ) на світовому ринку освіти та інновацій, підвищити якість вітчизняної освіти і зробити українських випускників більш конкурентоспроможними на ринку праці. Ідеї Закону України «Про вищу

освіту» спрямовані саме на інноваційність та європейську інтеграцію, якість вищої освіти. Одним зі способів досягнення поставлених завдань є створення Національного агентства із забезпечення якості вищої освіти, що «1) формує вимоги до системи забезпечення якості вищої освіти, розробляє положення про акредитацію освітніх програм і подає його на затвердження центральному органу виконав-

чої влади у сфері освіти і науки; 2) аналізує якість освітньої діяльності вищих навчальних закладів; 3) проводить ліцензійну експертизу, готує експертний висновок щодо можливості видачі ліцензії на провадження освітньої діяльності...» [1, ст. 18].

Проблеми документаційного забезпечення надання освітніх послуг ВНЗ знайшли своє відображення у працях В. Александрова [5], О. Виноградової [6], А. Наливайка [8], С. Наненка [7], Г. Пономарьова [9], Ю. Якимюк [10] та ін.

*Мета цієї наукової розвідки* – з'ясувати роль документаційного забезпечення системи менеджменту якості у структурному підрозділі вищого навчального закладу для його функціонування, виокремити види документації системи менеджменту якості освітніх послуг (далі – СМЯ).

Провідні українські ВНЗ і раніше постійно шукали та застосовували засоби досягнення високого ступеня якості освіти та стійкої довіри споживачів до їхніх освітніх послуг. Зокрема таким інноваційним інструментом стала СМЯ, запроваджена в Національному авіаційному університеті (далі – НАУ) з вересня 2008 р. Система менеджменту якості є сукупністю заходів, методів і засобів, які забезпечують надання якісних освітніх і наукових послуг на всіх етапах їхньої реалізації з урахуванням задоволення вимог державних освітніх стандартів вищої професійної освіти й потреби МОН України, а також споживачів-роботодавців та інших зацікавлених сторін. Політика НАУ у сфері якості базується на засадах міжнародного стандарту якості ISO 9001:2008 і спрямована на гарантоване забезпечення вимог та очікувань замовників підготовлених в університеті фахівців на рівні, визначеному світовим ринком, і безперервне підвищення якості цих навчальних послуг із використанням зворотного зв'язку із замовниками, працівниками та студентами. В університеті розроблена, документально оформлена, впроваджена і підтримується у робочому стані система менеджменту якості, постійно покращується її результативність згідно з вимогами міжнародного ISO 9001:2008 «Quality management systems – Requirements» (Системи управлін-

ня якістю. Вимоги) і відповідного національного стандарту ДСТУ ISO 9001:2009 «Системи управління якістю. Вимоги» [2]. Вимоги СМЯ поширюються на такі рівні управління: університет у цілому; інститути; факультети; кафедри; робочі місця працівників.

Розподіл обов'язків і відповідальності керівництва та виконавців, порядок взаємодії підрозділів і служб у виконанні функцій і вирішенні завдань щодо забезпечення якості надання освітніх і наукових послуг визначено і описано в документації СМЯ. Основними завданнями цієї документації є опис усіх необхідних процесів діяльності університету, своєчасне інформування, моніторинг роботи всіх структурних підрозділів, які забезпечують внутрішні потреби установи.

У межах СМЯ університету функціонують такі види документації:

- стратегічні документи з управління якістю (документально оформлена Політика та Цілі в сфері якості; Настанова з якості СМЯ НАУ НЯ–01–2008; плани та програми з якості);
- внутрішні нормативні документи (обов'язкові документовані процедури СМЯ, згідно з ISO 9001:2008; інші документовані процедури СМЯ, що описують процеси надання освітніх і наукових послуг та допоміжні процеси);
- зовнішні нормативні документи (закони України, укази Президента України, постанови КМУ, накази та інші нормативні документи МОН України, державні та галузеві стандарти та інші документи);
- організаційні документи (Устав університету, організаційна структура університету, Положення про структурні підрозділи університету, посадові інструкції);
- розпорядчі та інформаційні документи (накази, розпорядження та рекомендації, оперативні плани та програми, листи та службові записки);
- документи, що стосуються надання освітніх і наукових послуг (ОПП, ОКХ, навчальні та робочі навчальні плани, навчальні та робочі навчальні програми, паспорти лабораторій, довідки про оснащення навчальною літературою, технічні завдання на науково-дослідні роботи, звіти про науково-дослідні роботи тощо);

- зовнішнє листування;
- протоколи (звітні документи, до яких належать семестрові та модульні відомості, залікові книжки, додатки до дипломів, протоколи державних екзаменаційних комісій, протоколи внутрішніх аудитів СМЯ та записи, згідно з ISO 9001:2008).

Перелік документації наведений у Реєстрі документів (СМЯ НАУ РД 03.02–01–2008), перелік форм документів наведений у Реєстрі форм (СМЯ НАУ РФ 03.02–01–2008), а форми документів наведені у Формах документів (СМЯ НАУ ФД 03.02–01–2008).

В університеті визначено необхідні для результативного та ефективного функціонування СМЯ процеси, що поділені на три основні групи: процеси менеджменту, процеси освітньої та науково-технічної діяльності, забезпечувальні процеси. Університет забезпечує ресурси та інформацію, важливі для підтримки процесів СМЯ та їхнього моніторингу. До структури навчально-методичного відділу університету введено сектор менеджменту якості підготовки фахівців, завданнями якого є:

- організація ліцензування та акредитації напрямів підготовки та спеціальностей, а також університету в цілому;
- визначення, розроблення та впровадження механізмів удосконалення системи менеджменту якості університету; видання методичної літератури; проведення моніторингу та аналізу результатів функціонування системи менеджменту якості університету;
- організація автоматизації процесів системи менеджменту якості університету тощо.

Система менеджменту якості університету підлягає регулярній внутрішній перевірці та оцінюванню ефективності функціонування з подальшим її коригуванням. Із цією метою розроблена та впроваджена процедура моніторингу, вимірювання та аналізу процесів СМЯ, а також вживаються заходи, необхідні для досягнення запланованих результатів і постійного покращення цих процесів. Постійне покращення здійснюється на базі систематичної перевірки якості надання освітніх і наукових послуг, періодичного контролю та аналізу функціонування СМЯ і зв'язку з зацікавлен-

ними сторонами. У вересні 2011 р. аудитори Бюро Верітас Сертифікейшн Україна провели перевірку відповідності системи менеджменту якості університету вимогам міжнародного стандарту ISO 9001:2008 і національного стандарту ДСТУ (ISO) 9001:2009 [2]. За результатами ресертифікаційного аудиту НАУ отримав «Сертифікат відповідності системи менеджменту якості університету міжнародному стандарту якості». Аудитори перевірили різні структурні підрозділи університету, зокрема на рівні інститутів – Гуманітарний інститут НАУ (далі – ГМІ НАУ). Цей інститут увійшов до числа структурних підрозділів НАУ 10 квітня 2003 р., що було зумовлено потребою суспільства у підготовці молодих спеціалістів гуманітарних галузей з додатковими технічними знаннями. Авіаційна галузь підходить під усі параметри такого поєднання: досконале володіння іноземними мовами з технічним спрямуванням, психологія поведінки в екстремальних ситуаціях, ведення загальної та технічної документації та ін. ГМІ НАУ функціонує на основі «Положення про Гуманітарний інститут» [3], затвердженого ректором НАУ на підставі рішення Вченої ради. Тому базою дослідження стало документаційне забезпечення Гуманітарного інституту Національного авіаційного університету

Система менеджменту якості в Гуманітарному інституті є сукупністю заходів, методів і засобів, які забезпечують надання якісних освітніх і наукових послуг на всіх етапах їхньої реалізації з урахуванням задоволення вимог державних освітніх стандартів вищої професійної освіти й потреби МОН України, а також споживачів-роботодавців та інших зацікавлених сторін. Організація навчального процесу в ГМІ спрямована на те, щоб забезпечити випускникам не лише отримання відповідних знань, умінь, навиків та компетенцій, але й певного місця в соціально-економічній системі держави – в науці, виробництві, підприємстві та інших сферах, напрацювання своєї інтелектуальної власності на основі поєднання навчального процесу з практикою науковою та інноваційною підприємницької діяльності.

Відповідальні з якості ГМІ є провідниками Політики у сфері якості на всіх рівнях структури інституту – в дирекції, на кафе-

драх. Спільно з СМЯПФ вони беруть участь у розробленні документації СМЯ, проведенні внутрішніх аудитів і самооцінки, обробленні отриманих даних, формуванні та реалізації планів коригувальних і запобіжних дій. Щорічно, згідно з розпорядженням директора ГМІ, створюється комісія з якості інституту, до складу якої входять завідувачі кафедр і відповідальні з якості.

Для досягнення високих рейтингових показників на ринку освітніх послуг Гуманітарний інститут формулює Цілі у сфері якості. Під час виконання цього процесу враховується цільовий показник та його значення. Комісія з якості визначає, схвалює та контролює хід виконання цих цілей. Для кожного окремого напрямку діяльності (організаційний процес, навчально-виховна діяльність, навчальний процес, науково-методична діяльність, наукова робота зі студентами, якість ресурсів) призначається кількісний показник у відсотковому значенні.

Наприклад:

– цільовий показник: *збільшити кількість студентських наукових гуртків, якщо 10 гуртків – 100% у 2013-2014 н. р.;*

– значення кількісного показника: 20%.

Це означає, що в новому навчальному році заплановано створити ще два студентських наукових гуртки.

Після визначення цілей Гуманітарного інституту складається «План досягнення цілей у сфері якості Гуманітарного інституту на 2014-2015 н.р. цілей». До плану вносяться відомості про цілі, планові завдання, відповідальних осіб, ресурси (виконавці, обладнання тощо), термін, нормативний рівень, докази виконання планових завдань.

Наприклад:

– ціль: *розробити плани роботи студентських наукових гуртків;*

– планові завдання:

1) *розробити форму плану роботи студентського наукового гуртка та ввести її до реєстру «Форми документів системи менеджменту якості»;*

2) *контролювати роботу студентських наукових гуртків через представлення новин про засідання на інформаційних ресурсах (сайти НАУ, ГМІ НАУ, Facebook);*

– відповідальні особи: *заступник директора з наукової роботи, завідувачі кафедр;*

– ресурси (виконавці, обладнання тощо): *керівники наукових гуртків, відповідальні за інформаційне представлення кафедр;*

– термін: *протягом навчального року;*

– нормативний рівень: *12 планів студентських наукових гуртків;*

– докази виконання планових завдань: *плани роботи студентських наукових гуртків; інформаційні ресурси інституту та університету (де розміщено інформацію про проведені наукові заходи).*

Щоб виконати заплановане, в дирекції інституту розроблено форму «План роботи студентського наукового гуртка», в якій названо та розміщено всі необхідні для такого документа реквізити. Оформлення реквізитів документа має свої особливості. На кожній сторінці документа подано колонтитул, де розташовані інформаційні відомості про документ: повна назва університету, зазначена належність документа до СМЯ, назва документа та його шифр, номер сторінки і загальна кількість сторінок. Для управління документом та його копіями на наступній сторінці записують такі дані: відповідальний за розробку, узгодження; затвердження; рівень документа; плановий термін між ревізіями; відмітка про ідентифікацію документа «Контрольний примірник» або «Врахований примірник №\_\_». Контроль за випуском та ідентифікацією документів здійснює Сектор менеджменту якості, а структура ідентифікації документів наведена в «Інструкції з діловодства НАУ».

Таким чином, «План роботи студентського наукового гуртка» обговорюється та ухвалюється на засіданні кафедри, а також на засіданні науково-методично-редакційної ради Гуманітарного інституту. У плані визначена мета функціонування гуртка. Під час проведення засідань повинні реалізовуватися завдання гуртка (наприклад: залучити студентів до участі в наукових заходах, розвивати навички самостійної роботи з історіографією та джерельною базою досліджень та ін.). Для участі в гуртку студент також повинен бути обізнаним у теоретичних аспектах обраної проблеми, а також вміти реалізовувати набуті знання на практиці. У плані обов'язково по-

дається тематичний план роботи, відомості про час та місце проведення засідання гуртка, тему й питання, які винесені на обговорення. Паралельно інформація про діяльність гуртка висвітлюється на офіційному сайті Гуманітарного інституту НАУ. Для забезпечення діяльності гуртка у плані наведений перелік рекомендованих джерел, наочних та інших методичних матеріалів. Важливо, окремим розділом плану є підведення підсумків про наукові здобутки, отримані під час відвідування гуртка студентами. Така форма «План роботи студентського наукового гуртка» сприяє упорядкуванню навчального процесу.

Розроблені в Гуманітарному інституті форми документів обговорюють і затверджують на засіданнях комісії з якості інституту, а потім реєструються у відповідних документах – «Форми документів ГМІ СМЯ» і «Реєстр форм ГМІ СМЯ». Ці форми використовуються тільки у діяльності цього інституту і не є обов'язковими для всього університету, наприклад: «Журнал обліку (реєстрації) листування з батьками», «Картка студентської групи ГМІ», «Офіційний лист ГМІ», «Перспективний план роботи кафедри» тощо. Наприклад, зазначена форма «План роботи студентського наукового гуртка» внесена в «Форми документів ГМІ СМЯ», а також зареєстрована у журналі «Реєстр форм ГМІ СМЯ» за ідентифікаційним номером – *Ф 12-15*.

Усі структурні підрозділи Гуманітарного інституту, що задіяні в освітній і науковій діяльності, менеджменті та забезпечувальних процесах, послуговуються «Реєстром документів ГМІ СМЯ». Реєстр містить перелік документів системи менеджменту якості, якими користуються в дирекції Гуманітарного інституту, та розроблений з метою оперативного управління документацією. Відповідальність

за ведення та актуалізацію цього реєстру покладено на директора ГМІ. Наразі Реєстр містить 64 найменування документів, які функціонують у Гуманітарному інституті.

Однак документація СМЯ потребує певного доопрацювання. З одного боку, вона деталізує освітні, наукові, виховні процеси, передбачає коригувальні й запобіжні дії, але з другого боку, вона ведеться паралельно до загальноприйнятої системи діловодства в установі. Це збільшує потік документації, спричинює певною мірою дублювання інформації. Також виникають деякі проблеми під час передавання документів на зберігання в архів НАУ. Тому в подальших дослідженнях опрацюємо документацію СМЯ, впроваджену в інших навчальних закладах, і на основі аналізу запропонуємо шляхи до розв'язання цих проблем.

Отже, в Національному авіаційному університеті накопичено великий досвід роботи з документами, відповідно до вимог СМЯ. Створення, затвердження, зміна документів, аналіз, актуалізація, ідентифікація, збереження документів, а також визначення статусу, вилучення недійсних документів – усі ці процеси забезпечують ефективність системи менеджменту якості університету в цілому та кожного його підрозділу зокрема. Документаційне забезпечення системи менеджменту якості НАУ уможливило створення єдиної системи нумерації та обліку документів, упровадження єдиного порядку реєстрації документів, здійснення наскрізної й ефективної системи контролю за роботою з документами на всіх структурних рівнях університету й т.ін. Це сприяє повноцінному виконанню вищим навчальним закладом своїх функцій та високій якості освітніх послуг.

### **Використана література**

1. Про вищу освіту : Закон України, 1 липня 2014 р. № 1556-VII // Відомості Верховної Ради. – 2014. – № 37-38. – 2004 ст.
2. Системи управління якістю. Вимоги : ДСТУ ISO 9001:2009 [Текст]. – Чинний від 2009-06-22. – К. : Держспоживстандарт України, 2009. – 34 с.
3. Положення про Гуманітарний інститут [Текст] / розроб. А. Г. Гудманян. – К. : НАУ, 2011. – 22 с.
4. Інструкція з діловодства у Національному авіаційному університеті [Електронний ресурс] // Національний авіаційний університет : офіційний сайт.URL:<http://nau.edu.ua/ua/menu/un%D1%96versitet/departments>. – Заголовок з екрана.
5. Александров В. Освітня послуга: суть та моделі якості / В. Александров // Освіта і управління. – 2006. – Т. 9. – № 1. – С. 156-164.
6. Виноградова О. Інформаційно-документальне забезпечення діяльності вищих навчальних закладів – об'єктивна необхідність / О. Виноградова // Вісник Книжкової палати. – 2002. – № 5. – С. 34-36.
7. Насенко С. Удосконалення організаційної структури управління державним вищим навчальним закладом / С. Насенко // Освіта і управління. – 2007. – Т. 10. – С. 61-67.
8. Наливайко А. Стратегічні аспекти управління факультетом в умовах турбулентного середовища / А. Наливайко // Вища школа. – 2012. – № 1. – С. 86-92.
9. Пономарьова Г. Демократизація управління і контролю за вищим навчальним закладом / Г. Пономарьова // Вища школа. – 2006. – № 5-6. – С. 5-9.
10. Якимюк Ю. Комунікаційна система документаційного забезпечення управління вищим навчальним закладом : автореф. ... канд. наук із соц. комунікацій / Ю. Якимюк. – К. : НАКККіМ, 2011. – 20 с.

### **References transliterated**

1. Pro vyshchu osvitu : Zakon Ukrainy, 1 lypnia 2014 r. № 1556-VII // Vidomosti Verkhovnoi Rady. – 2014.– № 37-38. – 2004 st.
2. Systemy upravlinnia yakistiu. Vymohy : DSTU ISO 9001:2009 [Tekst]. – Chynnyi vid 2009-06-22. – K. : Derzhspozhyvstandart Ukrainy, 2009. – 34 p.
3. Polozhennia pro Humanitarnyi instytut [Tekst] / rozrob. A. H. Hudmanian. – K. : NAU, 2011. – 22 p.
4. Instruktziia z dilovodstva u Natsionalnomu aviatsiinomu universyteti [Elektronnyi resurs] // Natsionalnyi aviatsiinyi universytet : ofitsiinyi sait.URL:<http://nau.edu.ua/ua/menu/un%D1%96versitet /departments>. – Zaholovok z ekrana.
5. Aleksandrov V. Osvitnia posluha: sut ta modeli yakosti / V. Aleksandrov // Osvita i upravlinnia. – 2006. – Т. 9. – № 1. – P. 156-164.
6. Vynogradova O. Informatsiino-dokumentalne zabezpechennia diialnosti vyshchых navchalnykh zakladiv – obiektyvna neobkhidnist / O. Vynogradova // Visnyk Knyzhkovoї palaty. – 2002. – № 5. – P. 34-36.
7. Naienko S. Udoskonalennia orhanizatsiinoi struktury upravlinnia derzhavnym vyshchym navchalnym zakladom / S. Naienko // Osvita i upravlinnia. – 2007. – Т. 10. – P. 61-67.
8. Nalyvaiko A. Stratehichni aspekty upravlinnia fakultetom v umovakh turbulentnoho seredovishcha / A. Nalyvaiko // Vyshcha shkola. – 2012. – № 1. – P. 86-92.
9. Ponomarova H. Demokratyzatsiia upravlinnia i kontroliu za vyshchym navchalnym zakladom / H. Ponomarova // Vyshcha shkola. 2006. – № 5-6. – P. 5-9.
10. Yakymiuk Yu. Komunikatsiina systema dokumentatsiinoho zabezpechennia upravlinnia vyshchym navchalnym zakladom : avtoref. ... kand. nauk iz sots. komunikatsii / Yu. Yakymiuk. – K. : NAKKKiM, 2011. – 20 p.