

## ЕТАПИ ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ВНЗ

*У статті розглянуто етапи формування системи управління якістю ВНЗ та її вплив на конкурентоспроможність, імідж і підвищення якості надання освітніх послуг університетом.*

*Показано, що результативна робота університету з надання освітніх послуг повинна проходити через запровадження стандартів якості ISO 9001, що дасть можливість забезпечити раціональну підготовку фахівців, якість освіти та постійно вдосконалювати зміст освіти, підвищувати кваліфікацію та професіоналізм науково-педагогічних працівників, ефективність фінансово-економічної діяльності університету.*

**Ключові слова:** система управління якістю, СМЯ, якість надання освітніх послуг, стандарти ISO 9001.

### I. Вступ

Ефективним інструментом підвищення конкурентних переваг ВНЗ на ринку освітніх послуг, підвищення якості підготовки випускників та ефективності управління освітнім закладом є впровадження та вдосконалення системи управління якістю (СУЯ), що відповідає вимогам міжнародних стандартів ISO 9001. Підхід до визнання відповідності СУЯ вимогам ISO 9001 надає переваги для ВНЗ, які зацікавлені в залученні іноземних студентів та встановленні зв'язків з іншими навчальними закладами.

Наявність сертифікованої системи менеджменту якості (СМЯ) вказує на гарантію якості освітнього процесу для потенційних споживачів освітніх послуг, є основою конкурентної переваги ВНЗ, що забезпечить закладу стабільне економічне становище.

Запровадження системи менеджменту якості освітніми послугами є необхідною умовою функціонування навчального закладу, є дуже важливим напрямом роботи ВНЗ і потребує наукових досліджень та впровадження результатів цих досліджень у практику управління навчальним закладом.

Проблеми розроблення систем якості вищої освіти в Україні досліджували Я. Балюбаш, О. Волков, Л. Віткін, Л. Кайдалова, В. Кремін, С. Лаптев, Г. Хімичев, В. Шинкарук та ін.

Створення та ефективне функціонування СУЯ впливає на керованість ВНЗ, у результаті чого при проектуванні системи управління якістю суворо розподіляється відповідальність за виконання процедур; підвищується прозорість ВНЗ у частині його організаційної структури, бізнес процесів і функцій; підвищується конкурентоспроможність ВНЗ за рахунок надання якісної освіти та здійснення інноваційних і затребуваних бізнесом наукових розробок. Таким чином, дослідження, присвячене запровадженню СУЯ

вищого навчального закладу є актуальним, створюючи підґрунтя для підвищення ефективності діяльності надання освітніх послуг.

### II. Постановка завдання

Метою статті є виділення основних етапів формування системи управління якістю ВНЗ та її документального забезпечення.

### III. Результати

Впровадження СУЯ у вищих навчальних закладах полягає в переході ВНЗ та його підрозділів на роботу відповідно до підготовлених, затверджених і запроваджених стандартів системи якості. Етапи формування (вдосконалення, розвитку) системи менеджменту якості ВНЗ спрямовані на створення цілісної системи документування бізнес-процесів, пов'язаних з гарантією якості основних видів його діяльності [3].

Формування системи управління якістю здійснюється за такими етапами (див. табл. 1):

**I-й етап.** Відповідно до вимог міжнародних стандартів серії ISO 9001, Європейської моделі досконалості і стандартів ENQA, навчальні заклади повинні розробляти політику, цілі й відповідні процедури забезпечення якості. Стратегія і політика повинні мати статус і знаходитися у вільному доступі.

Стратегія може включати в себе формулювання місії, основних цінностей, бачення майбутнього, цілей і завдань ВНЗ з відображенням цілей і завдань на конкретні підрозділи й заходи.

Місія повинна підкреслювати специфіку, унікальність ВНЗ порівняно з іншими навчальними закладами. До числа основних цінностей можуть включатися: споживачі та інші зацікавлені сторони (студенти, роботодавці тощо), науково-педагогічний персонал ВНЗ і наукові школи, імідж ВНЗ на регіональному, національному та міжнародному рівнях, відкритість для суспільства, матеріально-технічна база, сучасні технології навчання тощо.

## Основні етапи формування системи менеджменту якості [2]

№ з/п	Зміст етапів	Вихідний документ
1	Формування місії, стратегії, політики, цілей і завдань ВНЗ у галузі якості	Місія, стратегія, політика та цілі ВНЗ у галузі освіти
2	Навчання керівництва та персоналу	Програма навчання, посвідчення, сертифікати
3	Формування організаційної структури ВНЗ і схеми підтримки СУЯ	Організаційна структура ВНЗ і схеми підтримки СУЯ
4	Визначення процесів і їх документування (оформлення документів СУЯ, керівництва за якістю)	Перелік процесів, моделі СУЯ, постанова з якості, документовані процедури або стандарти ВНЗ
5	Розвиток системи моніторингу, вимірювань і контролю якості	Система моніторингу, вимірювань і контролю якості
6	Вдосконалення системи аналізу та прийняття рішень	Система аналізу та прийняття рішень
7	Впровадження та сертифікація СУЯ	Наказ про запровадження, сертифікат

Політика передбачає загальні наміри й напрями діяльності організації у сфері якості, офіційно сформульовані керівництвом, а саме відповідати стратегічним цілям ВНЗ, включати вимоги щодо постійного поліпшення діяльності й бути доведено до відома всього персоналу.

Стратегічні цілі й завдання ВНЗ повинні бути спроектовані на всі рівні управління і структурні підрозділи й повинні знайти відображення в планах конкретних дій і заходів з зазначенням термінів їх виконання та відповідальних.

**II-й етап.** Метою цього етапу є формування єдиних позицій керівництва ВНЗ у сфері якості й підготовки фахівців, здатних виконувати розробку відповідних документів системи управління якістю. Розробка та впровадження СУЯ навчального закладу передбачає: аналіз фактичного стану справ, формування політики та цілей у галузі якості, можливі зміни в організаційній структурі, виявлення та документування процесів діяльності, впровадження в практику процесів та процедур, проведення внутрішніх та сертифікаційного аудитів.

Навчання доцільно проводити працівниками консалтингових компаній відповідно до затвердженої програми навчання з видачею сертифікатів та посвідчень співробітникам.

**III-й етап.** Формування організаційної структури передбачає розподіл всіх повноважень і відповідальності керівників структурних підрозділів щодо забезпечення якості, призначення відповідального за впровадження СУЯ зі складу керівництва ВНЗ, формування відділу управління якістю та відповідальних у структурних підрозділах, до функцій яких входять розробка, розвиток і вдосконалення СУЯ та її документації.

**IV-й етап.** При розробці переліку бізнес-процесів та встановлення їх послідовності та взаємодії необхідно враховувати п. 4.1 ISO 9001-2008, а також повинні бути враховані всі основні, допоміжні та інші діючі процеси.

Документування процесів передбачає проведення їх самооцінки й аналіз існуючої документації. Самооцінку та функціональний аналіз можна проводити з використанням розроблених типових анкет для посадових

осіб, керівників структурних підрозділів і співробітників.

Обробка анкет дає можливість встановити основні робочі процеси, визначити крапку перетину процесів і найбільш критичні місця, що визначають якість роботи та її результати, це, в свою чергу, дасть можливість вносити корективи до стратегії, політики, цілей і завдань ВНЗ щодо якості й виділення найбільш проблемних моментів.

Процесно-орієнтований підхід передбачає визначення та опис усіх основних і допоміжних процесів діяльності ВНЗ у вигляді положень, порядків, регламентів, посадових інструкцій та впорядкування документації за рівнями.

Паралельно з описом процесів розробляється документація системи управління якістю, визначеної стандартом ISO 9001-2008, до складу якої входять настанова з якості; документовані процедури, що визначають порядок реалізації процесів; положення про структурні підрозділи, посадові інструкції та інші документи системи управління якістю.

Структура й формат документованих процедур визначаються навчальним закладом самостійно. Розроблені документи системи управління якістю дають можливість погодити всю документацію університету в єдину систему.

**V-й етап.** Оцінка результативності діяльності навчального закладу, його структурних підрозділів і окремих процесів здійснюється через визначення основних показників бізнес-процесів, методики їх вимірювання, контролю й аналізу ступеня досягнення цілей.

Система вимірювань і моніторингу основних процесів університету повинна включати: вимірювання задоволеності внутрішніх і зовнішніх споживачів – студентів, роботодавців, персоналу ВНЗ, суспільства; моніторинг якості основних процесів навчального закладу зі встановленням конкретних вимірювальних характеристик з урахуванням допустимих і цільових значень; оцінки якості отриманих знань, навичок студентів через процедури поточного, підсумкового та інших видів контролю.

**VI-й етап.** Система аналізу і прийняття рішень повинна включати ідентифікацію всіх можливих видів невідповідностей процесів і коригувальні й попереджувальні дії.

Невиконання вимог процесу (невідповідність) може бути, коли значення показників процесу знаходяться поза встановленими межами, не досягають установлених цільових значень, зриви занять, неякісне викладання, низька успішність студентів та ін.

Для усунення причин невідповідностей процесів можуть вживатися коригувальні й запобіжні дії, що дають змогу виключити всі ідентифіковані у ВНЗ невідповідності.

**VII-й етап.** Для впровадження та сертифікації системи управління якістю в навчальному закладі видається наказ про впровадження документів СУЯ в практику роботи університету, проводиться аналіз основних бізнес-процесів відповідно до концепції управління якістю.

Для сертифікації системи управління якістю визначається орган із сертифікації СУЯ, укладається договір на проведення сертифікації і здійснюється підготовка необхідних документів.

Результатом реалізації впровадження системи управління якістю в університеті буде спрямування до забезпечення:

- раціональної структури підготовки фахівців, багаторівневої системи професійної освіти;
- якості освіти, що відповідає вимогам Міністерства освіти і науки, споживачам освітніх послуг та держави;
- постійного вдосконалення змісту освіти та технології навчання, застосування інформаційних технологій в освітньому процесі;
- підвищення кваліфікації та професіоналізму науково-педагогічних працівників для досягнення високої якості освіти;
- підвищення ефективності фінансово-економічної діяльності, розвитку матеріально-технічної бази ВНЗ.

Відповідно до наказу та встановленої дати впровадження системи управління якістю, всі документи, процеси та процедури починають застосовуватися та функціонувати в повному обсязі.

Поліпшення якості освіти є основною актуальною метою діяльності університету. Діяльність з поліпшення якості включає чотири взаємозалежні етапи: моніторинг, збір інформації; розробка заходів щодо покращення якості; впровадження; аналіз, які певною мірою відповідають циклу Демінга за аббревіатурою PDCA, що передбачає: P – планування (Plan), D – виконання (Do), C – перевірка (Check), A – дія (Act) [3].

Таким чином, впровадження системи управління якістю є послідовністю виконання запропонованих етапів, що дасть можливість запровадити цю систему й досягти університету поставлених цілей.

#### IV. Висновки

Реалізація етапів запровадження системи управління якістю може надати вигоди університету як внутрішні: виявити помилки у здійсненні бізнес-процесів університету; чітко визначення обов'язків учасників бізнес-процесів (студентів, викладачів, персоналу); забезпечення створення здорового соціального клімату в колективі; сталий розвиток університету й раціональне забезпечення навчального процесу. Зовнішні вигоди для університету полягають у підвищенні конкурентоспроможності на ринку освітніх послуг, поліпшенні іміджу університету та привабливості для абітурієнтів університету.

#### Список використаної літератури

1. Кайдалова Л. Г. Управління та забезпечення якості освіти у вищих навчальних закладах / Л. Г. Кайдалова, Т. І. Козлова // Проблеми освіти : наук.-метод. зб. – 2007. – № 53. – С. 16–19.
2. Минажева Г. С. Разработка, внедрение и совершенствование системы менеджмента качества в высших учебных заведениях Казахстана / Г. С. Минажева. – Алматы : Казак університеті, 2009. – 111 с.
3. Родіонов О. В. Впровадження та вдосконалення системи управління якістю послуг вищого навчального закладу / О. В. Родіонов // Проблеми науки. – 2011. – № 9. – С. 15–19.

Стаття надійшла до редакції 16.06.2014.

#### Us G. A. Этапы формирования системы управления качеством ВУЗа

*В статье рассмотрены этапы формирования системы управления качеством ВУЗа и ее влияние на конкурентоспособность, имидж и повышение качества предоставления образовательных услуг университетом. Показано, что результативная работа университета по предоставлению образовательных услуг должна проходить через внедрение стандартов качества ISO 9001, что даст возможность обеспечить рациональную подготовку специалистов, качество образования и постоянно совершенствовать содержание образования, повышать квалификацию и профессионализм научно-педагогических работников, эффективность финансово-экономической деятельности университета.*

**Ключевые слова:** система управления качеством, СМК, качество предоставления образовательных услуг, стандарты ISO 9001.

#### Us G. Stages of Formation of Quality Management Universities

*The article describes the stages of formation of the quality management system university and its impact on competitiveness, image and improve the quality of educational services to the University.*

*It is shown that the performance of the university to provide educational services must pass through the implementation of quality standards of ISO 9001, which will provide a rational training, quality education and continuously improve the content of education, improve skills and professionalism of teaching staff, the effectiveness of the financial and economic activities of the university.*

*Implementation of QMS in higher education is to move university and its units to work under prepared, approved and put into effect the system of quality standards. Stages of formation (improvement of) quality management system universities aimed at creating an integrated system of documenting business processes related to quality assurance of basic types of its activities.*

*The system of quality management include such steps as the formation of the mission, strategies, policies, goals and objectives of the university in the field of quality; training management and staff; of organizational structure and support schemes university quality management system; identifying processes and their documentation (documentation QMS Quality Management); development of monitoring systems, measurement and quality control; improve analysis and decision-making; implementation and certification of QMS.*

*The implementation stage introduction of quality management system can provide benefits both internal universities: detect errors in the implementation of business processes of the university; clear definition of the duties of business processes (students, faculty, staff); ensure the creation of a healthy social climate in the team; sustainable development and management of the University of the educational process. Environmental benefits for the university are to increase competitiveness in the educational market, improving the image and attractiveness of university students for university.*

**Key words:** *quality management system, QMS, quality of educational services, ISO 9001.*