

*О. В. Родіонов,
к. е. н., старший викладач кафедри економіки підприємства та управління трудовими
ресурсами Луганського національного аграрного університету*

ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ ДОКУМЕНТАЛЬНОГО СУПРОВОДЖЕННЯ ПРОЦЕСІВ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ КАДРОВОГО ТА ОСВІТНЬОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРОДОВОЛЬЧОЇ СФЕРИ

A. Rodionov,
candidate of economic Sciences, senior lecturer of Department. Business Economics and human resources
management, Lugansk national agrarian Universit

FORMATION OF DOCUMENTARY SUPPORT OF QUALITY MANAGEMENT PERSONNEL AND EDUCATIONAL SUPPORT FOOD SECTOR

У статті наведено результати дослідження процесу документування системи управління якістю кадрового та освітнього забезпечення продовольчої сфери, встановлено особливості зазначеного процесу та можливості його реалізації.

The results of research of process of documenting of control the system by quality of the skilled and educational providing of food sphere are resulted in the article, the features of the noted process and possibility of his realization are set.

Ключові слова: кадрове та освітнє забезпечення, продовольча сфера, управління якістю, документування.

Key words: skilled and educational providing, food sphere, quality management, documenting.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

Побудова систем управління якістю кадрового та освітнього забезпечення продовольчої сфери є актуальним питанням, вирішення якого надає можливість досягти успіху на шляху інтеграції вищої освіти України у Європейській освітній простір. Зростання конкуренції на ринку освітніх послуг України та потреба забезпечити гідне місце вітчизняної освітньої системи на міжнародному ринку досліджуваних послуг вимагає впровадження організаційно-економічних новацій, однією з яких є систе-

ма управління якістю послуг ВНЗ. У структурі процедур, що потребують реалізації на зазначеному шляху є документування системи управління якістю послуг.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

Питання формування систем управління якістю послуг ВНЗ отримало розвиток у працях Р. Франка [1], В. Філіппова [4], М. Усова [5], М. Курбатової [6] та ін. Авторами здійснювалося дослідження різних за своїм

змістом аспектів управління якістю послуг ВНЗ. Попри високу актуальність досліджуваного питання такі специфічні його аспекти, як документування систем управління якістю кадрового та освітнього забезпечення продоволючої сфери достатнього розвитку не отримали.

ФОРМУВАННЯ МЕТИ СТАТТІ

Метою статті є наведення результатів дослідження процесу документування систем управління якістю (далі — СУЯ) кадрового та освітнього забезпечення продоволючої сфери.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ

Матеріальним виразом СУЯ є цілісна система описів (документування) процесів, пов'язаних з гарантією якості продукції і процесів ВНЗ. Реалізація процесного підходу має на меті письмове закріплення положень, що регламентують роботу СУЯ ВНЗ.

Традиційно система внутрішньої документації ВНЗ будувалася на основі наступних документів: Статуту, Положень про структурні підрозділи (про кафедру, про факультет і т. п.), Правил або Порядків (прийому студентів, підготовки і проведення екзаменаційної сесії, відрядження співробітників і т. п.) і посадових інструкцій (декана, зав. кафедрою і ін.). Мінімальний набір таких документів включає наступні Положення:

- про факультет;
- про кафедру;
- про навчально-методичний комплекс дисципліни (УМКД);
- про державний іспит;
- про проведення практик студентів;
- про стажування магістрів і ін.

Всі ці документи в основному мають функціональну орієнтацію, навіть якщо вони і описують порядок виконання якого-небудь процесу або роботи. Перехід від функціональної організації управління до процесно-орієнтованої вимагає поступового перетворення існуючих у ВНЗ Положень і Порядків в документовані процедури системи якості.

На перших етапах побудови СУЯ ВНЗ у структурі її документації можуть бути наявні діючі внутрішні нормативні документи: Положення, Порядки, інструкції та ін. При цьому слід включити їх в загальну систему ідентифікації документації СУЯ ВНЗ і пред'являти до них всі вимоги, застосовні для будь-яких документів СУЯ: вимоги до змісту і побудови, порядку розробки, затвердження і перегляду, вимоги до розсилки і ін.

Розробка документації СУЯ ВНЗ може відповідати або процесам ВНЗ, або структурі вживаного стандарту якості, або комбінації з них. Може також використовуватися будь-яка інша розробка, яка задовольняє потреби ВНЗ.

Цілі і вигоди для ВНЗ в існуванні системи управління документацією, відповідною вимогам стандарту ДСТУ ISO 9001-2001, включають наступне:

- забезпечення кращого взаємозв'язку взаємодіючих груп всередині ВНЗ;
- забезпечення взаємного розуміння між персоналом і керівництвом ВНЗ;

— встановлення порядку виконання завдань для досягнення встановлених цілей;

— забезпечення об'єктивного свідчення того, що встановлені вимоги були виконані;

— забезпечення ясної, ефективної структури діяльності ВНЗ;

— забезпечення основи для постійного поліпшення;

— забезпечення чіткої структури вимог для поставальників і контрагентів;

— забезпечення бази для проведення аудитів і сертифікації СУЯ ВНЗ;

СУЯ ВНЗ має будуватися на основі наступних документів:

1. Документи, що представляють злагожену інформацію про СУЯ ВНЗ, призначену як для внутрішнього, так і для зовнішнього користування. До таких документів відносяться: документально оформлена Заява про політику і цілі в галузі якості і "Керівництво якістю". При цьому заява про політику і цілі в галузі якості може бути незалежним документом, або бути включеним до "Керівництва якістю".

2. Документи, що описують і регламентують процеси ВНЗ і що містять інформацію про те, як послідовно виконувати дії і процеси. До числа таких документів відносяться специфікації процесів, документовані процедури (ДП) і робочі інструкції (РІ). Документована процедура (ДП) — документований встановлений спосіб здійснення діяльності або виконання певної роботи (процесу).

Робочі інструкції (РІ) — це письмові вказівки, що визначають конкретну послідовність дій при виконанні окремих робіт або операцій. По суті робочі інструкції — це документи, регулюючі належне виконання видів діяльності на робочому місці. Робочі інструкції повинні бути розроблені з метою опису виконання всіх робіт, на яких відсутність даних інструкцій позначилася б несприятливо. РІ повинні мати назву і власну ідентифікацію. Структура, формат і рівень деталізації, що використовується в робочих інструкціях, повинні бути розроблені з урахуванням потреб персоналу ВНЗ і залежать від складності робіт, методів, проведеної підготовки, навичок і кваліфікації персоналу, що використовуються. Структура робочих інструкцій може відрізнятися від структури документованих процедур. РІ можуть бути включені в ДП або згадані в них.

3. Документи планування різних видів, що описують, як СУЯ ВНЗ застосовується до конкретної освітньої програми, послуги, проекту або контракту; до таких документів відносяться плани (або програми) якості.

Плани або програми якості — документи, що визначають, які процедури і відповідні ресурси, ким і коли повинні застосовуватися до певної освітньої програми, послуги, проекту, контракту або підрозділу. Область розповсюдження плану якості повинна бути визначена. План якості може включати певні процедури, робочі інструкції, та/або звіти. В ВНЗ такі плани можуть бути річними і перспективними планами роботи, розвитку підрозділів (філіалів, факультетів і кафедр), бізнес-плани

відкриття нових освітніх програм і спеціальностей, плани виконання конкретних науково-дослідних проектів і т.д.

4. Записи за якістю — документи, що містять досягнуті результати або свідоцтва здійсненої діяльності і необхідні для гарантії ефективної роботи і управління процесами. До таких документів відносяться — документальні записи, що відображають стан деяких характеристик СУЯ ВНЗ або робочих процесів на певний момент або проміжок часу. Вони можуть містити інформацію:

- про ступінь досягнення цілей у галузі якості;
- про рівень задоволеності споживачів;
- про результати функціонування СУЯ для проведеної її аналізу;
- про тенденції в галузі якості освіти;
- про корегуючі дії і їх ефективність;
- про кваліфікацію і підготовку персоналу;
- про порівняння в галузі конкурентоспроможності ВНЗ і ін.

Приклади записів: рішення, протоколи, акти, звіти, робочі журнали, списки, відомості, альбоми бланків, переліки і т.п.

5. Правові, нормативні і технічні документи, що встановлюють вимоги до продукції або послуги; до них відносяться документи, що містять нормативні вимоги і умови, наприклад, Державний стандарт вищої освіти по різних напрямках і спеціальностях, інші стандарти, технічні умови, документи органів влади, контролю і нагляду, інструктивні документи Міністерства освіти і т.д.

6. Організаційно-правові: статут ВНЗ, організаційна структура, матриця повноважень і відповідальності, положення про структурні підрозділи, посадові інструкції, порядки і т.п.

Як видно з приведеного вище опису можливих видів документації ВНЗ, що мають використовуватися в його СУЯ, вона може бути побудована як ієрархія. Таке уявлення полегшує розповсюдження, підтримку і розуміння структури документації СУЯ ВНЗ. Вся документація може бути умовно розділена на 6 рівнів, відповідно значущості і широті вживання відповідних документів у рамках ВНЗ. До 1 рівня відносяться політика і цілі ВНЗ у галузі якості, а також Керівництво якістю. Цей рівень відображає управління якістю з боку керівництва. До 2 рівня відносяться — специфікації процесів і ДП, при цьому специфікації процесів частково тяжіють до 1 рівня, оскільки містять також цілі ВНЗ за процесами. 3 рівень включає всілякі документи по плануванню. До 4 рівня відносяться записи за якістю, а до 5 рівня — різні зовнішні і внутрішні правові, нормативні і технічні документи, що визначають вимоги до основних видів діяльності ВНЗ. 6 рівень включає організаційно-правові, методичні і процедурні документи, регламентуючі загальні для ВНЗ процеси і діяльність його структурних і функціональних підрозділів і посадовців.

ВИСНОВКИ

У статті наведено результати дослідження процесу документування системи управління якістю

кадрового та освітнього забезпечення продовольчої сфери, встановлено особливості зазначеного процесу та можливості його реалізації.

Література:

1. Frank R. Качественно и дешево — будущее конкуренции / R. Frank, J. George, L. Narasimhan / Вестник McKinsey. — 2004. — № 1. — С. 14—18.
2. Vroeijsstijn A. I. Towards A Quality Model for Higher Education / A. I. Vroeijsstijn // INQAAHE-2001 Conference on Quality, Standards and Recognition, March 2001. — London: INQAAHE, 2001. — P. 192—215.
3. The EFQM Excellence Model [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.efqm.org/Default.aspx?tabid=35> (referred on 28. 02. 08).
4. Филиппов В.М. Сравнительный анализ систем управления в вузах, организации и экономики образования / В.М. Филиппов // Университетское управление. — 1998. — № 1. — С. 7—9.
5. Усов М.А. Теоретические основы формирования системы управления качеством профессионального образования / М.А. Усов // Экономика образования в системе социальных координат. Тезисы докладов региональной научно-практической конференции, Тамбов. — 2006. — С. 330—322.
6. Курбатова М.В. Проблемы становления системы частного инвестирования в высшее профессиональное образование / М.В. Курбатова, Н.П. Дудченко // Университетское управление. — 2003. — № 3. — С. 22—25.

References:

1. Frank, R. George, J. and Narasimhan, L. (2004), "Quality and cheap — the future of competition", Vestnyk McKinsey, vol. 1, pp. 14—18.
 2. Vroeijsstijn, A. I. and Towards, A. (2001), "Quality Model for Higher Education", INQAAHE-2001 Conference on Quality, Standards and Recognition, London, UK.
 3. The EFQM Excellence Model [elektronnyj resurs]. — Rezhym dostupu: <http://www.efqm.org/Default.aspx?tabid=35> (referred on 28. 02. 08).
 4. Fylyppov, V.M. (1998), "Comparative analysis of control systems in higher education, organization and economics of education", Unyversytetskoe upravlenye, vol. 1, pp. 7—9.
 5. Usov, M.A. (2006), "Theoretical principles of quality management system of vocational education", Teoreticheskiye osnovy formirovaniya systemy upravleniya kachestvom professyonal'noho obrazovaniya, Ekonomika obrazovaniya v systeme sotsyal'nykh koordynat. Tezysy dokladov rehyonal'noj nauchno-praktycheskoj konferentsyy [Economics of education in the system of social origin. Abstracts of the Regional Scientific and Practical Conference], Tambov, Rossyia, pp. 330—322.
 6. Kurbatova, M.V. and Dudchenko, N.P. (2003), "Problems of development of the system of private investment in higher professional education", Unyversytetskoe upravlenye, vol. 3, pp. 22—25.
- Стаття надійшла до редакції 12.09.2014 р.*