

УДК: 378(083.74)

ВПРОВАДЖЕННЯ СТАНДАРТУ ЯКОСТІ ISO 9000 У ВИЩОМУ НАВЧАЛЬНОМУ ЗАКЛАДІ

Мельник О.О. к.і.н., доцент

Таврійський державний агротехнологічний університет

Анотація - одним із принципів Болонських реформ є досить жорсткі вимоги до якості підготовки фахівців з вищою освітою. Споживачі освітянських послуг та зростаюча конкуренція у цій сфері змінюють вимоги щодо якості їх надання в Україні і в світі. Для підвищення якості освіти кожному навчальному закладу треба щоденно працювати над цим та постійно вдосконалювати методи та засоби освітянської роботи. Стандартизація організаційної роботи та роботи з документами може стати основою створення всебічної програми управління якістю надання послуг в галузі освіти. Стандарт ISO 9000 може стати в нагоді вищим навчальним закладам зробити це.

Ключові слова - стандарт, управління якістю, конкурентоспроможність, споживач.

ISO - це скорочення від International Organization for Standardization (Міжнародна організація по стандартизації ІСО) - міжнародне агентство, яке об'єднує майже 100 країн-членів. Кожна країна, незалежно від її розміру, має один "рівний" голос. Ядро стандартів систем якості ISO 9000 складається з чотирьох міжнародних стандартів, що допомагають в розробці і впровадженню ефективної системи управління якістю:

- ISO 9000:2000 встановлює принципи і основні поняття управління якістю, описує зміст серії стандартів і дає перелік термінів і їх визначень для використання вищим навчальним закладом;

- ISO 9001:2000 визначає вимоги до систем управління якістю, якщо ВНЗ треба продемонструвати здатність задовольнити вимоги споживачів і органів влади;

- ISO 9004:2000 описує керівні положення для створення системи управління якістю, яка перевищує вимоги ISO 9001 з метою ефективного задоволення і перевищення очікувань споживачів освітянських послуг;

- ISO 19011 забезпечує керівництво з планування і проведення аудитів якості.

Вищі навчальні заклади запроваджують стандарти ISO 9000 з різних причин. Рішення по впровадженню ISO 9000 може ґрунтуватися на таких чинниках:

- задоволення запитів споживачів освітянських послуг, які вимагають ISO 9000;

- визнання державних стандартів якості освіти України навчальними закладами Європейського Союзу (ЄС);
- конкурентоспроможність на внутрішньому і зовнішньому ринках праці випускників українських ВНЗ;
- вдосконалення системи якості освіти;
- мінімізація аудитів, що повторюються, виконуються різними споживачами.

Основні переваги:

- розширення визнання рівня якості вищої освіти України завдяки стандартам;
- усесвітня доступність стандартів на багатьох мовах, що сприяє розширенню зв'язків між вищими навчальними закладами різних країн.

Переваги використання ISO 9000 як основи для:

- досягнення кращого розуміння і узгодженості діяльності у сфері якості в масштабі вищого навчального закладу;
- гарантії постійного, з року в рік, використання системи якості надання освітянських послуг;
- вдосконалення документації;
- поліпшення розуміння якості
- зміцнення взаємної довіри і відносин ВНЗ і споживачів освітянських послуг;
- зниження витрат і підвищення продуктивності;
- створення фундаменту і процедур поліпшення діяльності в рамках системи управління якістю.

Природно, ці переваги досягаються тільки при хорошому плануванні, наполегливій праці і постійному вдосконаленні.

Комітет ISO з розробки стандартів якості виділив наступні сім принципів, які сприяють досягненню мети у царині управління підвищенням якістю:

1. Орієнтація на споживача освітянських послуг

- розуміння існуючих потреб споживача;
- розуміння майбутніх потреб споживача;
- задоволення вимог споживача;
- прагнення перевищити очікування споживача;

2. Лідерство

- єдність мети і напрямку діяльності ВНЗ;
- встановлення відповідного внутрішнього середовища у ВНЗ;

3. Залучення персоналу

- повний розвиток здібностей професорсько-викладацького складу;
- використання здібностей з максимальною користю;

4. Процесуальний підхід

- управління ресурсами як процесом;
- більш ефективно досягнення бажаних результатів;

5. Системний підхід до управління

- визначення;

- розуміння;
- управління взаємозв'язаними процесами системи для результативного і ефективного досягнення мети;

6. Постійне поліпшення - поліпшення як постійна мета;

7. Ухвалення рішень на підставі фактів - аналіз даних і інформації з погляду логіки.

ISO 9000 - серія стандартів, що описують знання і розуміння споживачів освітянських послуг, їх вимог, а також - об забезпеченні задоволення їх вимог.

Ваша робота і робота вашої організації визначається одним або декількома процесами: серією повторюваних кроків, які у результаті приводять до результату - певної продукції або послуги. Як тільки ВНЗ почне впровадження стандарту ISO 9000, від нього можуть попросити:

- взяти участь або допомагати у визначенні роботи, яку цей заклад виконує, і яка впливає на якість послуг, що надаються ВНЗ споживачам;
- поліпшити навчальний процес;
- написати процедуру, що описує вашу роботу;
- вести записи і реєстрацію даних;
- брати участь у внутрішніх аудитах;
- брати участь у зовнішньої реєстрації і наглядних аудитах, якщо ВНЗ подав заявку на реєстрацію по ISO 9000.

Основою при підготовці до реєстрації по ISO 9000 служить виконання циклу:

- "перевірйай" - зрозуміти зміст стандарту;
- дій" - визначити доцільність поліпшення системи перед підготовкою документації для реєстрації по ISO 9000;
- "плануй" - скласти розклад навчання і розробки документації;
- "роби" - документувати систему якості в достатній мірі, що дозволяє продемонструвати діяльність ВНЗ третій стороні - реєстратору.

Документацію, необхідну по ISO 9000, можна розділити на чотири рівні.

Рівень 1: Керівництво за якістю

Опис освітянської політики, написаної керівництвом і відділом якості ВНЗ.

Рівень 2: Процедури

Описують діяльність на рівні підрозділів, створюються керівниками підрозділів.

Рівень 3: Посадові інструкції

Описують, обсяг робот, яка виконується;

Рівень 4: Решта документації

Відповідні форми реєстрації (у друкарській і/або електронній формі) у вигляді ярликів та етикеток, які служать записами за якістю. Зазвичай визначається керівниками підрозділів.

ISO 9000 вимагає, щоб виконувалася кожна застосовна вимога стандарту і щоб всі процедури були задокументовані відповідним чином. Це

приводить до створення структури, що охоплює всю систему, ефективно зв'язує всі види діяльності, що гарантує безперешкодне розповсюдження інформації у ВНЗ.

Процедура визначення відсутніх елементів процесу або незадокументованих процедур називається аналізом пропусків. Це - частина повномасштабного аудиту існуючої практики на відповідність деяким розділам стандарту ISO 9000 і ведення документації навчальним закладом. Аналіз пропусків зазвичай проводиться в підготовчий період перед візитом реєстратора, який визначить відповідність організації стандарту. Його можна проводити у будь-який час для оцінки відповідності системи якості вимогам ISO 9000. Знахідки, отримані в ході аналізу пропусків, добра підстава для перевірки того, чи всі елементи системи якості враховані.

Типові знахідки аналізу пропусків:

- персонал, що працює має в своєму розпорядженні неадекватні посадові інструкції і інформацію про контроль якості;
- процедури і посадові інструкції не виконуються;
- зміни в зареєстрованих документах не затверджені;
- немає процедур роботи з застарілими документами;
- корегуючи дії відносно середніх навчальних закладів (постачальників), що надали непідготовлених абітурієнтів, неадекватні;
- немає підтримки вищого керівництва для виконання корегуючих дій;
- статистичні методи використовуються некоректно.

При підготовці і проходженні реєстрації ВНЗ може контактувати з людьми як всередині, так і за рамками своєї установи. Для якнайкращого використання досвіду один одного, для ефективного розподілу часу і для добрих ділових взаємин важливо розуміти інтереси всіх сторін, що беруть участь в процесі впровадження і реєстрації.

Ролі і відповідальність кожного співробітника вищого навчального закладу включають: прихильність і підтримку зусиль по впровадженню ISO 9000; позитивне сприйняття і відчуття співпраці; інформування про хід роботи.

Уроки, набуті в процесі впровадження ISO 9000 ВЗН:

- одержить підтримку вищого керівництва;
- буде управляти впровадженням системи по ISO 9000 як проектом, що охоплює весь заклад;
- визначить індивідуальні цілі і періодично їх оцінюйте;
- обов'язково наперед слід визначити ресурси і скласти бюджет;
- треба бути уважним при виборі реєстратора;
- впроваджувати ISO 9000 за допомогою міжфункціональної команди (а не просто групи з відділу забезпечення якості навчального процесу);
- визначається корисність вивчення і використання досвіду ВНЗ, що вже отримали реєстрацію по ISO 9000.

Треба знаходити час для святкування досягнень впродовж всього процесу впровадження.

Література:

1. Указ Президента України від 20 березня 2008 року "Про додаткові заходи щодо підвищення якості освіти в Україні".
2. Доповідь Міністра освіти і науки на підсумковій колегії Міністерства освіти і науки України "Вища освіта України - європейський вимір: стан, проблеми, перспективи"// Освіта України № 21 від 21 березня 2008 року.
3. Міністерство освіти і науки України. Державний стандарт вищої освіти. Вимоги до підготовки фахівців освітньо-кваліфікаційного рівня бакалавр (проект).- К.- 2007
4. Наказ № 217 від 27.03.07 "Про розвиток системи аграрної освіти та удосконалення підготовки кадрів для агропромислового комплексу".
5. ДСТУ ISO 9000-1-95 Стандарти з управління якістю та забезпечення якості. Частина 1 Настанови щодо вибору та застосування.
6. ISO 9004-4 (100004) "Руководство по улучшению качества"
7. Наказ Міністерства освіти і науки України "Про затвердження Програми дій щодо реалізації положень Болонської декларації в системі вищої освіти і науки України на 2004-2005 роки" від 23.01.2004 р. № 49

Summary

Melnik O.O. Introduction of quality standard ISO 9000 in universities. One of principles of Bologna reforms there are hard requirements to quality of specialist's preparation. The users of elucidative services and growing competition in this sphere change requirements to quality of their grant in Ukraine and in the world. For upgrading education's quality every university must daily work above it and constantly to perfect methods and facilities of elucidative work. Standardization of organizational work and works with documents can become basis of creation of the comprehensive program of quality management of providing services in industry of education. Standard of ISO 9000 can become in case for university to do it.