

Хриков Є. Документи системи менеджменту якості вищого навчального закладу/ Є. Хриков//Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка. Педагогічні науки. Частина 1У. За матеріалами !У Міжнародної науково-практичної конференції „Ціннісні пріоритети освіти ХХІ століття: європейський вектор розвитку вищої школи”. Видавництво Державного закладу „Луганський національний університет імені Тараса Шевченка” №23 (186) грудень 2009. – с.292-298.

Є. Хриков

Документи системи менеджменту якості вищого навчального закладу

У вищих навчальних закладах України поступово починають поширюватися системи менеджменту якості (СМЯ) освітніх послуг. Частіше за все ці системи будують за рекомендаціями міжнародної організації стандартизації (ISO). Як правило, найбільшою частиною робіт, які ВНЗ повинен виконати, будуючи систему менеджменту якості за стандартом ISO 9001, є розробка документованих описів процесів. Якщо більшості з аспектів діяльності зі створення системи якості ВНЗ присвячені численні публікації (Г.Гункіна, В.Данилин, Н.Житник, І. Заїка, В.Зиненко, В.Качалова, К.Кембел, Д.Хаакстад, К.Хамалайнен, Г.Хауг), то проблема створення документів системи якості ще не знайшла достатнього висвітлення в науковій літературі. Від вирішення цієї проблеми значною мірою залежить подальший розвиток систем якості навчальних закладів.

Цей напрямок діяльності вимагає максимального залучення всього персоналу і глибокого аналізу діяльності навчального закладу. Дуже важливо, щоб викладачі та інші працівники навчального закладу чітко усвідомили, для чого потрібні документовані описи процесів і: якими вони повинні бути.

Необхідність опису процесу вимагає аналізу його наявного перебігу, визначення недоліків та шляхів удосконалення; опис процесу забезпечує однакове розуміння працівниками порядку його виконання, дозволяє здійснювати обмін досвідом та навчання нових працівників, полегшити

контроль його виконання, дозволяє уникнути помилок або неефективних дій при його виконанні.

Стандарт ISO 9001 передбачає використання під час створення та підтримки системи якості документів та записів.

Документи, пов'язані з використанням ISO 9000, визначають та описують систему якості, процеси, процедури. Прикладом документів є настанова з якості, посадові інструкції. Документи постійно переглядають, удосконалюють разом з системою якості.

Записи фіксують результати поточних та минулих дій. Записи – це звіти про отримані результати або фіксація дій, виконаних в певний час. Прикладом записів є звіти після перевірок, звіти про аудит, записи про невідповідності, які вимагають коректуючих дій, звернення споживачів, записи про дії, вжиті після звернень споживачів, результати усунення невідповідностей тощо.

Вищий рівень документації з якості – „Настанова з якості” ВНЗ, факультетів та кафедр відповідно до вимог ISO 9001-2000. Цей документ визначає політику та обов'язки ВНЗ у сфері якості. Бажано, щоб структура настанови відповідала структурі ISO 9001. Настанова з якості містить перелік усієї документації та опис її змісту, включаючи опис процедур та в деяких випадках посадові інструкції. Основну частину настанови складають описи діяльності, яка відповідає кожному розділу ISO 9001. Звичайно це 1 – 2 сторінки тексту з кожного розділу. Настанову з якості підписує ректор та керівник управління або відділу якості.

Настанова з якості має наступну структуру: політика в галузі якості (може бути окремим документом обсягом 1-2 сторінки, який підписує ректор); організаційна структура; опис системи управління якістю; визначення розподілу відповідальності та повноважень; список розсилки примірників настанови, які підлягають обліку; система якості, перелік процедур; показник форм (може бути як в тексті так і в додатках) тощо.

Другий рівень документації з якості – процедури.

Другий рівень повинен бути представлений стандартами ВНЗ, в яких встановлені вимоги до процесів, відповідальні за них. Контроль виконання цих вимог повинні здійснювати проректори, декани факультетів, начальники служб (відділів) та управлінь, а також завідувачі кафедр.

Процедури складають керівники підрозділів, вони описують діяльність на рівні підрозділу а також її зв'язок з діяльністю ВНЗ. Бажано щоб процедури були розроблені відповідно до структури ISO 9001. Розробка процедури дозволяє реалізувати той чи інший процес. Процеси у різних навчальних закладах можуть бути однаковими, а процедури їх здійснення принципово відрізнятися. Певний процес може бути реалізований за допомогою однієї задокументованої процедури або кількох задокументованих процедур.

Документований опис порядку виконання процесу може мати різні форми: один документ; основний документ, який містить посилання на інші; сукупність пов'язаних документів; детальний опис чи позначення основних етапів процесу; блок-схема, текстовий опис тощо.

Зазвичай типова структура опису процедури якості має наступні компоненти: мета процедури (процесу, якщо процедура охоплює процес); масштаби процедури (що охоплює процедура, а що не охоплює); відповідальність – хто відповідно до своїх посадових обов'язків несе відповідальність за певні завдання та діяльність; посилання на документи, на яких базується процедура; визначення основних термінів та скорочень; процедури – опис виконання процедури (наприклад, блок-схема процесу), дій та завдань, які необхідно виконувати, того хто и коли їх виконує; документація – визначення документів та записів, необхідних для здійснення процедури; критерії оцінки процедури (процесу); схема моніторингу та аналізу процедури (процесу); посилання на документи, що використовуються при виконанні процедури (процесу); форми записів, що підтверджують виконання процедури (процесу) або посилання на них.

У створенні процедури якості можна виокремити кілька кроків:

1. Визначити та проаналізувати наявні процедури.
2. Створити групу для розробки процедури.
3. Вивчити відповідні розділи стандарту ISO 9000.
4. Створити блок-схему процесу.
5. Вирішити, чи потрібно удосконалення наявної процедури.
6. Скласти розклад створення процедур.
7. Описати процедуру (прочитати процедуру управління документацією, скласти необхідні форми, переглянути процедури).
8. Протестувати процедуру.
9. Доопрацювати процедуру.
10. Завершити опис процедури.

Фахівець з якості П.Каліта вважає, що, розробляючи структуру процесів СМЯ, доцільно “забути” про вимоги стандарту, зацентрувати увагу тільки на реальній структурі роботи організації (врешті решт, поняття процесного підходу виникло задовго до стандартів ISO серії 9000). Вже розробивши проект такої структури, необхідно визначити, через які з процесів реалізуються вимоги кожного з розділів стандарту, за потреби – уточнити структуру.

Так само, розробляючи документовані описи процесів, краще спершу описати процес таким, який був би зручний для організації, відповідав її цілям і принципам, а вже на наступному етапі – перевірити, чи не суперечить він вимогам тих розділів стандарту, які відносяться до нього (пам’ятаючи при цьому, що стандарт не містить вимог щодо обов’язкового документування порядку виконання усіх розділів).

Третій рівень документації – робочі інструкції

Цей рівень складається із робочих інструкцій викладачів, допоміжного персоналу, а також Статуту ВНЗ, положень про структурні підрозділи, посадових інструкцій, стандартів ВНЗ, робочих навчальних планів спеціальностей, правил, рекомендацій тощо. Інструкції описують, як

здійснюється робота. ВНЗ зазвичай має значну кількість інструкцій для певної кількості операцій.

Під час створення інструкцій необхідно колективно проаналізувати наявні інструкції та переконатися, що вони дійсно описують відповідну діяльність. Якщо це не так, то внести відповідні зміни. Для цього треба з'ясувати, чи задовольняє наявна технологія діяльності, чи не треба її покращити. Якщо робоча операція є складною, то доцільно скласти блок-схему.

Після цього проводиться запровадження удосконаленої технології. Наступним кроком є поновлення та оцінка робочих інструкцій. Треба переконатися, що робочі інструкції відповідають роботі, яку виконує працівник. Робочі інструкції можна використовувати для навчання нових працівників.

Наведемо приклад змістовної частини інструкції.

*Інструкція про анкетування слухачів Інституту післядипломної освіти,
опрацювання та аналізу даних анкетування*

Загальні засади

1. Анкетування є ефективним методом моніторингу та вимірювання якості освітніх послуг. Цілями проведення анкетування в академічних групах є:

- з'ясування ступеню задоволеності слухачів якістю освітніх послуг;
- виявлення недоліків в організації навчального процесу;
- виявлення ступеню дотримання викладачами трудової дисципліни;
- виявлення викладачів, діяльність яких повністю відповідає потребам слухачів та вимогам до надання освітніх послуг;
- акцентування уваги студентів, викладачів, співробітників на головні властивості навчального процесу;

- запобігання проявам невідповідності освітніх послуг чинними вимогам.

2. Результати анкетування допомагають забезпечувати своєчасне реагування на зміни в сфері освітніх послуг (організація самостійної роботи, навчально методичне забезпечення дисциплін тощо), створюють умови для постійного поліпшення організації навчального процесу.

Порядок проведення, опрацювання та аналізу даних анкетування

1. Анкетування слухачів Інституту післядипломної освіти здійснюється наприкінці кожного семестру навчального року.

2. Зміст анкет розробляє, доповнює та оновлює заступник директора Інституту післядипломної освіти та керівники структурних підрозділів. Форму анкети затверджують на засіданні Вченої ради Інституту.

3. Методист ознайомлює викладачів і завідувачів кафедрами з формою анкет на початку навчального року. Ознайомлення фіксується особистим підписом у спеціальному бланку за установленою формою.

4. Методисти повідомляють про проведення анкетування слухачів на старостаті. Після цього в індивідуальному порядку проводять бесіду зі старостами академічних груп, метою якої є пояснення цілей анкетування, правил його проведення та подальшого опрацювання даних. Анкетування в академічних групах проводять методисти Інституту. Анкетуванням необхідно охопити не менше 75% студентів.

5. Дані анкет опрацьовує староста академічної групи. Ці дані заносяться в зведену таблицю, яка є матеріалом для аналізу діяльності викладачів та організації навчального процесу. Зведені таблиці разом з анкетами слухачів подаються методистам.

6. Методисти проводять аналіз даних зведених таблиць академічних груп своїх спеціальностей. Загальний аналіз здійснює заступник директора, керівники структурних підрозділів, про його результати повідомляють директора Інституту.

7. Відповідальність за якість анкетування несуть методисти та старости академічних груп.

8. Про результати аналізу діяльності викладачів заступник директора Інституту повідомляє завідувачів кафедрами, які обговорюють їх на засіданні кафедри. Завідувачі кафедр враховують результати анкетування під час формування навчального навантаження викладачів на наступний навчальний рік.

9. Виявлені недоліки в організації навчального процесу обов'язково заносять до «Журналу реєстрації невідповідної продукції».

10. Прізвища викладачів, які отримали найвищу оцінку слухачів, обов'язково розміщуються на дошці оголошень. Заступник директора Інституту проводить бесіду з викладачами, які отримали найнижчу оцінку вперше.

11. В разі неодноразового отримання негативної оцінки діяльності викладача директор Інституту рекомендує завідувачу відповідної кафедри заслухати на засіданні кафедри звіт викладача про роботу в Інституті післядипломної освіти. Заступник директора Інституту перевіряє навчально-методичне забезпечення дисциплін, які цей викладач веде в ІПО. Про результати перевірки заступник директора повідомляє директору Інституту.

12. В разі негативних результатів перевірки директор Інституту рекомендує завідувачу відповідної кафедри замінити викладача.

12. Анкети слухачів та зведені таблиці даних анкетування зберігаються в директораті Інституту післядипломної освіти.

Четвертий рівень складають форми або контрольні документи

(у надрукованому або електронному вигляді)

Цей рівень складають записи, які стосуються якості. Збиранням інформації для цих форм займаються керівники середньої ланки та менеджери з якості. У настанові з якості наводиться перелік необхідних документів відповідно до розділів ISO 9001.

Цей перелік форм з якості може бути наступним: політика у галузі якості; цілі в галузі якості та зобов'язання, які стосуються якості; організаційна структура; повідомлення про невідповідності; внутрішній аудит якості; плани навчання різних категорій персоналу; записи про вжиті коректуючі дії; результати коректуючих дій; результати попереджувальних дій; результати аналізу з боку керівництва; результати аналізу документації та даних; списки розповсюдження документів; звіти після перевірок; звіти про аудити; записи про невідповідності, які вимагають коректуючі дії; звернення споживачів; записи про дії, вжиті після звернень споживачів; результати усунення невідповідностей.

Якщо при виконанні процесу не існує суттєвих ризиків появи невідповідностей і він є дуже простим, а виконавці – високо кваліфікованими, то немає необхідності його документувати.

Ключові слова: документи, система менеджменту якості, вищий навчальний заклад