

УДК 378.147



**В.Д. Яковенко,**  
к.т.н, доцент,  
Херсонський  
політехнічний  
коледж Одеського  
національного  
політехнічного  
університету  
hptk\_progr@ukr.net



**О.І. Куценко,**  
методист, Херсонський  
політехнічний коледж  
Одеського  
національного  
політехнічного  
університету  
hptk\_kucenko@ukr.net

## СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ У ВИЩОМУ НАВЧАЛЬНОМУ ЗАКЛАДІ

*В.Д. Яковенко, О.І. Куценко.*  
*Система управління якістю у вищому навчальному закладі.* У статті розглянуто основні етапи побудови системи якості, визначена роль керівництва і персоналу в цьому процесі, описані основні завдання і рекомендації щодо шляхів їх вирішення. Особливий акцент зроблено на наданні якісних освітанських послуг.

*V.D. Yakovenko, O.I. Kutsenko.*  
*The quality management system in higher education.* The study dills with the main stages of the quality system building, the role of the administration and the staff in the process, primary goals and recommendations for their solutions. Particular emphasis is placed on providing high quality educational services.

**Вступ.** Впровадження сучасних систем управління якістю (СУЯ) на підприємствах розвинених країн світу проводилося, в першу чергу, з метою підвищення конкурентоспроможності і ефективності роботи, представлення замовникам та суспільству більш дієвих доказів гарантії якості випробувань і стабільності цього рівня якості завдяки використанню сучасних методів менеджменту якості.

Процес впровадження СУЯ у вищих навчальних закладах України тільки розпочинається. Наукова та навчально-методична література тільки формується. На сьогоднішній день серцевину нормативної бази у сфері управління якістю і забезпечення якості становлять стандарти: ДСТУ ISO 9000:2007 “Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000: 2005, IDT)”. ДСТУ ISO 9001:2009 “Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001: 2008, IDT)”. ДСТУ ISO 19011:2012 «Настанова щодо здійснення аудитів систем управління (ISO 19011: 2011, IDT)».

Відсутність досвіду з розробки та впровадження систем управління якістю у вищих навчальних закладів України (ВНЗ) на сьогодні може призвести до значних труднощів при їх акредитації.

Важливе місце серед цих факторів займають організаційні фактори, пов'язані з удосконалюванням освітньої послуги та ін. Саме із цими факторами пов'язане використання ефективного підходу до вирішення проблем якості послуг ВНЗ – системного управління якістю.

Система управління якістю – це особлива організація роботи у вищому навчальному закладі. Основним у цій організації є задокументованість всіх процесів, що мають відношення до освітнянської послуги. У багатьох випадках це призводить до кардинальних змін у техніці, технології й організації навчального процесу. Забезпечити якість у ВНЗ можливо тільки тоді, коли всі процеси – технічний, технологічний, організаційний, виховний – будуть взаємозалежні між собою через управління якістю. Якість – це система, і цією системою треба управляти.

Актуальність вивчення проблем створення та функціонування сучасних СУЯ надання освітніх послуг зумовлена необхідністю ґрунтовного комплексного аналізу обсягів робіт із модернізації чинних СУЯ у ВНЗ. На основі результатів такого аналізу розробляється комплекс заходів із модернізації чинної СУЯ, визначаються необхідні ресурси.

Необхідним є також огляд вимог до постійного поліпшення СУЯ у сфері освіти з метою забезпечення їх відповідності змінним впливам оточення, замовників, споживачів та викликам сьогодення і заходів щодо виконання цих вимог.

Об'єктом дослідження виконаної науково-дослідної роботи стали системи управління вищими навчальними закладами в Україні, які базуються на СУЯ надання освітніх послуг.

**Матеріал і результати дослідження.** Основна філософія забезпечення якості - направлення всіх наявних ресурсів на "запобігання" невідповідностей, на "передбачення" та "попередження" виникнення проблем, ще до їх появи [1].

Цей підхід принципово відрізняється від традиційного управління якістю, коли проводиться контроль кінцевої продукції чи послуги на наявність невідповідностей. Забезпечення якості означає:

- офіційну задокументовану систему управління якістю;
- попереднє запобігання, ще до моменту виникнення невідповідностей;
- планове, а не реагуюче керівництво;
- забезпечення максимальної впевненості у споживачів;
- економічно ефективну організацію та експлуатацію;
- досягнення необхідного рівня якості щоразу з першого разу.

Основні вимоги до забезпечення якості:

– прийняття необхідних зобов'язань перед замовниками (споживачами) та власним персоналом;

– встановлення ясних та досяжних цілей;

– наявність задокументованої системи управління якістю та задокументованих розроблених процедур та методик реалізації;

– наявність систематичного ефективного аналізу.

Основні переваги, які досягаються при організації системи забезпечення якості, наступні:

– більша довіра замовника до якості послуг;

– більш стабільна постійна якість послуг;

– економічна ефективність виробництва (економія витрат часу, зменшення кількості забракованої продукції чи відповідних послуг);

– зменшення витрат на рекламації споживача, сервісне обслуговування, дотримання термінів поставок та ін.;

– значне поліпшення психологічного клімату в колективі, професійної впевненості працюючих за рахунок відсутності невизначеностей у відповідальності за якість в технології, процесах, методиках і т.д.;

– оптимальне використання ресурсів.

Багатьом відомі загально визнані основні проблеми, що стосуються якості:

– незадоволення очікуваних вимог споживача;

– порушення термінів поставки;

– невпевненість в стабільності якості продукції на протязі відносно довгого періоду поставок;

– відсутність відповідальних на виробництві;

– неможливість правильного виконання поставлених завдань у зв'язку з людськими факторами.

Система управління якістю базується на засобах реалізації управління видами діяльності, які впливають на досягнення якості і, таким чином, на задоволенні потреб споживачів та на встановленій методології керівництва всіма факторами, що зможуть впливати на якість [2].

Ця система повинна включати:

– встановлення цілей;

– чітку організаційну структуру;

– чіткий розподіл і затвердження обов'язків;

– розроблені та затверджені процедури (методики) і процеси на всі можливі види діяльності, що реалізуються у виробництві товару чи послуги;

– встановлені вимоги до кваліфікації та періодичної підготовки персоналу;

– розроблені і затверджені стандарти, технічні умови, конструкції і т.д.

Запровадити систему управління якістю має бути стратегічним рішенням ВНЗ. На розробку та запровадження системи управління якістю ВНЗ впливають: середовище, зміни в цьому середовищі, а також ризики, пов'язані з цим середовищем; зміна потреб; конкретні цілі; освітні послуги, які надаються; процеси, які застосовуються; розмір і структура.

У Херсонському політехнічному коледжі Одеського національного політехнічного університету (ХПТК ОНПУ) розроблена, задокументована, впроваджена та підтримується в належному стані система управління якістю, а також постійно поліпшується її результативність відповідно до вимог ДСТУ ISO 9001:2009, Стандартів і Директив ENQA.

Модель СУЯ коледжу, базується на процесному підході та показує, що сторони, зацікавлені в гарантії якості, відіграють істотну роль у визначенні вимог до СУЯ. Моніторинг задоволеності зацікавлених сторін дозволяє оцінювати відповідність системи гарантіям якості.

Реалізація моделі СУЯ коледжу спрямована на забезпечення гарантій якості результатів освітньої та наукової діяльності та стосується галузей, що регламентуються вимогами державних освітніх стандартів (ДОС), органів ліцензування та акредитації. Належні механізми гарантії якості діють та є доступними для незалежної експертизи.

У СУЯ застосовуються такі форми управління діяльністю ХПТК ОНПУ: організаційно-розпорядчі, функціональні, процесні, проектні.

Склад сукупності процесів СУЯ коледжу на сьогоднішній період визначається на підставі: поточних вимірювань вимог споживачів; стратегії та політики у сфері якості, що пов'язані з вимогами споживачів; цілей, визначених за напрямками стратегії та політики у сфері якості. При розгортанні стратегії, визначенні цілей у сфері якості та процесів для їх реалізації, використовуються відповідні інструменти стратегічного управління якістю.

У 2015 року відбулася сертифікація СУЯ коледжу в Системі УкрСЕПРО стосовно надання послуг у сфері: вищої освіти початкового рівня (короткого циклу); першого (бакалаврського) рівня вищої освіти;

загальної середньої освіти; середньої професійно-технічної освіти (коди ДКПП 85.42, 85.31, 85.32).

**Висновки.** Вирішення проблеми запровадження сучасних СУЯ надання освітніх послуг впритул пов'язане з проблемами реформування системи вищої освіти вцілому.

Сюди належать перехід до сучасних систем атестування та сертифікації ВНЗ, вирішення проблем структурної перебудови системи вищої освіти тощо.

Якщо вирішення проблем реформування галузі вищої освіти загалом майже повністю знаходиться в компетенції державних органів влади, то питання модернізації СУЯ надання навчальних послуг – компетенція і завдання самих закладів вищої освіти.

### Література

1. Бичківський Р.В. та ін. Метрологія, стандартизація, управління якістю і сертифікація: Підручник / Р.В. Бичківський, П.Г. Столярчук, П.Р. Гамула. – Львів: Видавн. нац. ун-ту "Львівська політехніка", 2004. – 506 с.
2. Чинков В.М. Основи метрології та вимірювальної техніки: Навч.посібн.–2-ге вид., перероб. і доп. – Харків: НТУ «ХПІ», 2005.
3. Сертификация и подтверждение соответствия в Украине: Учеб. пособие/ Кондрашов С.И., Константинова Л.В. и др. – Харьков: НТУ «ХПИ», 2006. – 368 с.
4. ДСТУ ISO 9000:2007 “Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000: 2005, IDT)”.
5. ДСТУ ISO 9001:2009 “Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001: 2008, IDT)”.
6. Сафонов, М.С. Використання об'єктів керування для оптимізації потоків інформації в мережевих базах даних з різною архітектурою / М.С. Сафонов, О.Є. Яковенко, С.О. Савченко // Збірник наукових праць. Інформаційні технології в освіті, науці та виробництві – Вип. 1. – Одеса, 2012 – С. 60-62.
7. Яковенко, В.Д., Ускач, А.Ф., Носов, П.С. Алгоритм визначення узагальненого показника ефективності якості навчання // Міжнародна науково-практична конференція „Наука в інформаційному просторі”: Збірник наукових праць. – Том 2. Дніпропетровськ: ПДАБА, 2007. — С. 85 – 87.

*Надійшла до редакції 17.11.2015*