

АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ФУНКЦІОНУВАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НАЦІОНАЛЬНОГО ФАРМАЦЕВТИЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ

Лебединець В. О., Котвіцька А. А.

Національний фармацевтичний університет, м. Харків

Сьогодні спостерігається суттєве посилення конкуренції між ВНЗ на ринку освітніх послуг – як в Україні, так і за кордоном. Ця конкуренція в нашій країні викликана не тільки наявністю значної кількості вишів (біля 320 навчальних закладів III-IV рівнів акредитації навчали у 2015/2016 н. р.), а й зменшенням кількості випускників шкіл (останні роки – приблизно на 5-6 % щорічно).

Окрім того, близько 20-30 тис. потенційних абітурієнтів щорічно виїжджає на навчання за кордон, причому ця цифра відображає тільки тих, хто виїхав в інші країни, але необхідно додати й осіб, які навчаються дистанційно – така форма набуття знань стає все більш популярною. Є всі підстави вважати, що кількість вітчизняних студентів за кордоном неодмінно буде збільшуватися через негативну геополітичну ситуацію в Україні.

Впроваджуючи систему управління якістю (СУЯ) ще з 2014 р., керівництво Університету ставило перед колективом мету чіткого структурування всіх процесів закладу та їх детальну регламентацію. Цей проект передбачав також запровадження дієвих процедур взаємозв'язку з роботодавцями, студентами (здобувачами вищої освіти) й іншими замовниками чи споживачами наших послуг, орієнтацію на потреби динамічного ринку, а також запровадження механізмів уникнення дубляжу функцій, поліпшення документообігу, удосконалення навчального процесу й наукової роботи тощо.

Встановлення критеріїв результативності всіх процесів, систематичний моніторинг і своєчасне вжиття коригувальних дій з метою постійного удосконалення діяльності – все це передбачає імплементація вимог стандарту ISO 9001.

Зазвичай, реалізація такого масштабного проекту перетворень системи управління призводить до посилення мотивації співробітників, збільшення прозорості зон відповідальності, зменшення кількості невідповідностей у роботі на всіх рівнях, підвищення продуктивності праці – тобто до загального збільшення "коефіцієнту корисної дії" організації.

Формування СУЯ в НФаУ почалося з розробки детального проекту впровадження системи, який почав реалізовуватись у листопаді 2014 року: була створена Комісія з впровадження СУЯ, визначена структура процесів впроваджуваної системи, введена система ідентифікації цих процесів та кодування внутрішньої нормативної документації, розроблена Політика Університету у сфері якості та створені методичні підстави для стратегічного планування діяльності закладу на основі визначених пріоритетів.

Політика НФаУ у сфері якості освітніх послуг є основою для визначення вимірних і конкретних Цілей у сфері якості: для реалізації кожного положення Політики формулюються окремі вимірні цілі, які у свою чергу, через плани роботи структурних підрозділів, перетворюються на цілі і задачі аж до кожного конкретного виконавця.

Політика й Цілі викладені на сайті Університету для ознайомлення широкого кола громадськості. Цілі переглядаються щорічно і формулюються на навчальний рік.

Комісією з впровадження СУЯ разом з керівниками всіх структурних підрозділів НФаУ розроблено понад 30 документованих процедур, що регламентують найбільш відповідальні процеси СУЯ. Документовані процедури (ДП) описують всі фази відповідного процесу – від його планування до оцінки результативності і визначення шляхів удосконалення (всі ДП розроблені за Циклом PDCA ("плануй-виконуй-перевірй-удосконалюй") і описують всі етапи процесу за цим циклом). ДП містять показники результативності та порядок їх оцінювання, а