

## ПІДТРИМАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НФаУ: ВИКЛИКИ ЧАСУ ТА ВИМОГИ СТАНДАРТА ISO 9001:2015

*Котвіцька А. А., Назарко О. І.*

**Національний фармацевтичний університет, м. Харків**

**Опис проблеми та обґрунтування актуальності.** Питання якості освіти та її відповідність потребам і вимогам соціуму завжди були ключовими не лише в українському соціумі, але й у загальноєвропейському освітньому дискурсі.

Так, якість освіти є ваговим показником визначення Індексу розвитку людського потенціалу, який щорічно проводить Організація економічного співробітництва та розвитку (OECD). Фундатор теорії комплексного управління якістю (Total Quality Management) А. Фейгенбаум зазначив, що якість освіти – це ключовий фактор у заочному змаганні між країнами, оскільки якість продукції та послуг визначається тим, як менеджери, викладачі, інженери та економісти думають, діють, приймають рішення відносно якості.

Крім того, актуальність питання у сьогоденні зумовлена конгломератом активних, динамічних процесів реформування освітньої галузі України, які стають детермінантами інтенсивних змін в соціумі.

Тому, у відповідь на виклики часу, керуючись Законами України «Про освіту», «Про вищу освіту» на основі застосування рекомендацій міжнародних стандартів ISO, заклади освіти створюють власні внутрішні (локальні) системи управління якістю.

**Мета дослідження.** Розглянути поточну ситуацію та тенденції розвитку системи управління якістю у Національному фармацевтичному університеті.

### **Виклад основного матеріалу.**

У ХХІ столітті все більше споживачів віддають перевагу тим університетам, які побудували систему менеджменту якості та вважають її основою своєї роботи. Саме тому актуальним є питання про підтримку системи управління відповідно до викликів часу та вимог стандарту ISO 9001:2015.

Зазначимо, що за результатами соціологічного дослідження «Запровадження внутрішніх систем забезпечення якості освіти в українських університетах і поточна ситуація та тенденції розвитку», проведеного Міжнародним фондом досліджень освітньої політики (січень 2018) лише 22% університетів, що взяли участь в опитуванні, провели сертифікацію своїх систем управління якістю на відповідність вимогам міжнародного стандарту ISO 9001.

**Самооцінка та зовнішня сертифікація щодо наявності внутрішньої системи забезпечення якості** дозволяє стверджувати, що у Національному фармацевтичному університеті запроваджено сертифіковану систему управління якістю (СУЯ НФаУ) з 2015 року. Система функціональна, динамічна, корегована: двічі пройшла підтвердження наглядними аудитами (2016 р., 2017 р.) та ресертифікаційним аудитом (2018 р.) на відповідність вимогам міжнародного стандарту ISO 9001: 2015. НФаУ має окремо створену структуру з функцією управління якістю – відділ управління якістю.

**Документація щодо забезпечення системи управління якістю.** Система управління якістю Національного фармацевтичного університету функціонує у відповідності до «Настанови з управління університетом», розробленої процесної моделі, дерева процесів та оновленої структури.

Документація є надійним інструментом встановлення вимог, передачі управлінських рішень і знань. Це надійний документ між керівництвом та структурними підрозділами. Документування СУЯ, ефективність СУЯ насамперед залежить від того, наскільки добре вона документована.

Розробка документації СУЯ – не самоціль, вона повинна підвищувати результативність та ефективність діяльності в системі.

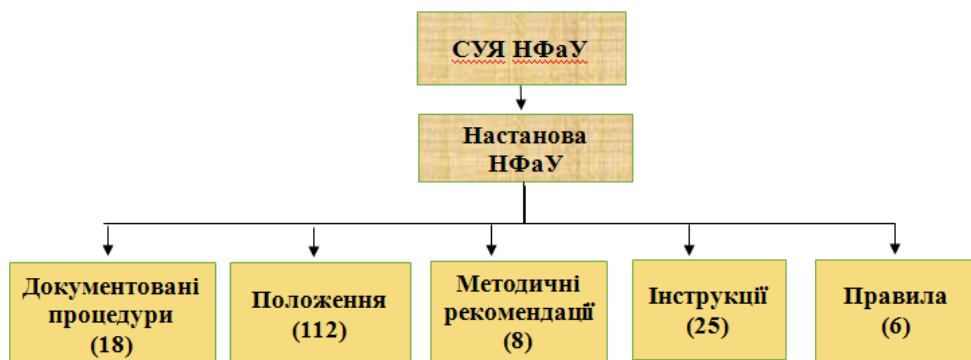
Університет здійснює контроль дотримання вимог згідно стандарту ДСТУ ISO 9001:2015, згідно з цього розроблено персоналом положення, правила, процедури та інструкції.



Всі документи, які використовуються у НФаУ, згруповано у наступні деки:

- Зовнішні нормативні документи
- Внутрішні нормативні документи
- Організаційно-розпорядчі документи
- Кадрова документація
- Правова документація
- Вхідна/вихідна документація

Внутрішні нормативні документи СУЯ НФаУ відповідають Настанові з управління університетом згідно міжнародних стандартів ISO 9001:2015. Відповідно до цього в університеті розроблено 5 видів документів:



Усі ці документи знаходяться в єдиному реєстрі НФаУ у відділі управління якістю. Документи класифікуються згідно дерева процесів, дерево процесів має 3 основні процеси:

A1 - Здійснювати управлінську діяльність

A2 - Здійснювати основні процеси

A3 - Здійснювати забезпечувальні процеси

Кожен процес розподіляється на підпроцеси. Дерево процесів може бути зображено у вигляді «карти процесів».

Усі внутрішні документи СУЯ структуровані та зберігаються на Google-диску, згідно дерева процесів.

Усі документи підлягають єдиній системі кодування документації в межах СУЯ.

Для посилення комунікацій між структурними підрозділами удосконалено систему щомісячного планування основних загальноуніверситетських заходів.

### ***Інструменти дослідження якості освіти та оцінка їх ефективності.***

Одним з системних інструментів відстеження якості є проведення аудитів. У Національному фармацевтичному університеті щорічно проводяться внутрішні та зовнішні аудити.

Так, протягом 2017/2018 н.р. проведено 22 внутрішні аудити: 10 кафедр, 12 структурних підрозділів. Крім того, протягом навчального року, вперше проведено **цільові аудити** з навально-методичної роботи, якими було охоплено усі 43 кафедри університету.

Також у НФаУ відбувся ресертифікаційний аудит на відповідність вимогам міжнародного стандарту ISO 9001: 2015. Органом сертифікації систем менеджменту ТОВ МЦЯ «Пророст» проведено 6 аудитів кафедр та 10 аудитів структурних підрозділів.

Ще одним ефективним інструментом для отримання інформації щодо системи управління якістю є проведення рейтингового оцінювання кафедр і науково-педагогічних працівників. Так, в університеті у 2017/2018 н.р. вдруге відбувся зазначений рейтинг за удосконаленою методологією та з найбільш збалансованими показниками роботи.

Крім того, вперше визначено номінацію «ТОП-10. Краща кафедра НФаУ», звання «Абсолютний переможець» та почесну відзнаку «Гідність НФаУ».

Також, переможці рейтингу отримали моральні стимули та матеріальні заохочення. Соціологічні дослідження доводять, що рейтингове оцінювання є вагомим мотиваційним фактором до підвищення показників діяльності та результативності.

### ***Підтримка СУЯ завдяки актуалізації знань, людських ресурсів, компетентностей та обізнаності про особливості системи та доступність інформації.***

Однією з вимог стандарту є необхідність визначення ресурсів, потрібних для розроблення, запровадження, підтримування та постійного поліпшення СУЯ.

Виходячи з зазначеного, в університеті визначено працівників, які залучені для ефективного впровадження системи, а також для забезпечення функціонування та контролювання своїх процесів. Це Перший проректор (представник керівництва з якості), співробітники відділу управління якістю, внутрішні аудитори, відповідальні за СУЯ особи на кафедрах та у структурних підрозділах

Так, з метою формування компетентностей з питань управління якістю, для посилення комунікацій між структурними підрозділами у 2017/2018 н.р. вперше започаткована «Школа супервайзера СУЯ (для осіб, відповідальних за підтримку функціонування системи управління якістю НФаУ)». У роботі школи взяли участь 45 представників кафедр та 2 структурних підрозділів. За підсумками роботи Школи відбулася сертифікація слухачів.

Крім того, протягом навчального року відбулося підвищення кваліфікації керівників НФаУ шляхом навчання та стажування в Українській асоціації досконалості та якості. Поряд

із тим, в університеті проводяться щомісячні Наради з якості керівників структурних підрозділів (керівників процесів).

#### ***Моніторинг процесів СУЯ НФаУ на основі ризикоорієнтованих технологій.***

У НФаУ значна увага приділяється моніторингу показників результативності процесів системи управління якістю на основі ризикоорієнтованих підходів. Збір інформації щодо показників ефективності процесів здійснюється за допомогою проведення маркетингових та соціологічних досліджень.

У 2017-2018 навчальному році з метою прийняття управлінських рішень та коригувальних дій проведено понад 10 досліджень.

Зазначимо, що серед заходів із переходу на вимоги міжнародного стандарту ISO 9001: 2015 значне місце посідають розробка стандартної операційної процедури «Визначення ризиків в межах СУЯ НФаУ за методикою FME(C)A» (СОП А1-91-196) та використання SWOT аналізу для формування банку даних ризиків процесів НФаУ.

Поряд із тим, в університеті значна увага приділяється забезпеченню та підтримці інфраструктури, необхідної для функціонування локальних процесів і для досягнення якості освітньої послуги.

Організація визначає, забезпечує та підтримує відповідне середовище для досягнення та реалізації політики НФаУ, мети, місії, візії та власних стратегічних напрямків розвитку. складовими внутрішнього локального середовища в університеті є соціальні, психологічні, та інші чинники, які мають як безпосередній, так і опосередкований вплив на якість професійної підготовки здобувачів вищої освіти у фармацевтичній галузі.

Отже, керівництво НФаУ забезпечує наявність ресурсів для підтримання внутрішньої локальної системи управління якістю.

#### **Висновки і перспективи подальших досліджень.**

Система управління якістю НФаУ є функціональною, коригованою, ефективною та сертифікованою на відповідність міжнародного стандарту ISO 9001: 2015.

СУЯ НФаУ має чітку структуру: власну процесну модель, дерево процесів на основі організаційної структури та максимально адаптована до локальних умов з урахуванням специфіки профільного закладу вищої освіти.

Ефективним інструментом дослідження якості освіти та оцінки її результативності є системність проведення внутрішніх та зовнішніх аудитів.

Дієвим мотиваційним фактором підвищення якості освіти у НФаУ є щорічне проведення рейтингового оцінювання діяльності кафедр та роботи науково-педагогічних працівників. Моніторингові дослідження на основі ризикоорієнтованих підходів з використанням SWOT-аналізу дозволяють виявити, визначити й згрупувати ризики процесів НФаУ у відповідності до стандартної операційної процедури «Визначення ризиків в межах СУЯ НФаУ за методикою FME(C)A».

Запровадження Школи СУЯ НФаУ відзначено аудитором Органом сертифікації систем менеджменту як позитивний важель розбудови внутрішньої локальної системи управління якістю Національного фармацевтичного університету.

Підтримання системи управління якістю у НФаУ дозволить:

- поліпшити імідж та зміцнити репутацію університету;
- підвищити задоволеність внутрішніх та зовнішніх стейкхолдерів та ефективність існуючої системи управління якістю;
- забезпечити гнучке управління університетом, підвищити ефективність надання освітніх послуг тощо.