

РЕЗУЛЬТАТИ ВПРОВАДЖЕННЯ І СЕРТИФІКАЦІЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НАЦІОНАЛЬНОГО ФАРМАЦЕВТИЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ

Лебединець В. О., Котвіцька А. А.

Національний фармацевтичний університет, м. Харків

Відомо, що 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 (понад 320 навчальних закладів III-IV рівнів акредитації навчали у 2014/2015 н. році 1723,7 тис. студентів), а й зменшенням кількості випускників шкіл (останні роки – приблизно на 5-6 % щорічно). Крім того, близько 15-20 тис. абітурієнтів щорічно виїжджає на навчання за кордон, причому ця цифра відображає тільки тих, хто виїхав в інші країни, але сюди слід додати і осіб, які навчаються дистанційно – така форма одержання освіти набуває все більшої популярності. Причому є всі підстави вважати, що кількість українських студентів за кордоном неодмінно буде збільшуватися через вкрай негативну геополітичну ситуацію, що склалася зараз в Україні.

Ще одним важливим фактором є інтеграція України в європейський освітній простір, яка вимагає уніфікації процесів забезпечення якості освіти. Зростають вимоги роботодавців до молодих фахівців, зростають і очікування споживачів освітніх послуг.

На фоні таких ускладнюючих факторів спостерігається обґрунтований перехід від процедур зовнішнього контролю якості діяльності освітніх закладів (ОЗ) (на базі національних систем атестації та акредитації) в сторону постійної внутрішньої самооцінки і саморегулювання процесів ОЗ за допомогою СУЯ – системи управління якістю, побудованої згідно із вимогами міжнародного стандарту ISO 9001. Через всі ці причини впровадження дієвої СУЯ стала для Національного фармацевтичного університету гострою необхідністю, як і для інших національних закладів освіти.

Обираючи стандарт, на відповідність вимогам якого ми мали побудувати результативну СУЯ, був обраний безальтернативний на сьогодні ISO 9001 – єдиний міжнародний стандарт, на відповідність якому можна сертифікувати СУЯ будь-якої організації. Принципи і вимоги ISO 9001 загально визнані у світі: сертифікат відповідності ISO 9001, виданий компетентним органом сертифікації, визнається практично у будь-якій країні світу. СУЯ за моделлю ISO 9001 довели свою корисність, про що свідчить статистика: станом на 2014 р. було сертифіковано біля 1 млн 300 тис організацій у 187 країнах.

Впроваджуючи СУЯ, керівництво Університету ставило перед колективом розробників мету чіткого структурування всіх процесів Університету та їх детальну регламентацію. Цей проект передбачав також запровадження дієвих процедур взаємозв'язку з роботодавцями, студентами й іншими замовниками і споживачами наших освітніх послуг, орієнтацію на потреби ринку, а також запровадження механізмів уникнення дубляжу функцій, поліпшення документообігу, удосконалення навчального процесу 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 суттєвого 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 фактично почалося ще у 2013 році з видання Наказу ректора №484 від 13.12.2013. Тоді групою фахівців, до складу якої увійшли досвідчені викладачі

кафедри управління якістю, був розроблений детальний проект впровадження системи, який почав реалізовуватись у листопаді 2014 року (наказ №293 від 10.11.2014). Була створена спеціальна 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, що стало основою для стратегічного планування діяльності нашого закладу на основі визначених пріоритетів. Політика НФаУ у сфері якості освітніх послуг слугує основою для визначення Цілей з якості: для реалізації кожного положення Політики формулюються окремі цілі, які у свою чергу перетворюються на цілі і задачі аж до кожного підрозділу і виконавця. Політика і Цілі викладені на сайті Університету для ознайомлення широкого кола громадськості.

За цей час Комісією з впровадження СУЯ разом з керівниками всіх структурних підрозділів НФаУ розроблено понад 20 документованих процедур, що регламентують найбільш відповідальні процеси СУЯ. Документовані процедури (ДП) описують всі фази кожного процесу – від планування до оцінки результативності і шляхів удосконалення. Всі ДП розроблені за Циклом PDCA ("плануй-виконуй-перевірйй-удосконалюй") і описують всі етапи процесу за цим циклом. ДП містять "вбудовані" показники результативності і методики їх визначення, а при плануванні процесу їх керівники встановлюють вимірні критерії для систематичного оцінювання результативності кожного процесу.

Розроблена Настанова з управління Університетом, де наведені ключові дані про систему та дано опис взаємодії всіх процесів СУЯ з посиланнями на документи з викладенням алгоритмів виконання цих процесів і відповідні ДП. Підготовлені проекти посадових інструкцій основного персоналу НФаУ з урахуванням вимог ISO 9001. Створена та апробована на кількох кафедрах методика рейтингування викладачів, що дозволить проводити систематичне оцінювання науково-педагогічних працівників за об'єктивними критеріями та виявляти потенціал для поліпшення. Нормування діяльності науково-педагогічного складу через індивідуальні плани, рейтингування викладачів та систематичне оцінювання результативності кожного процесу – взаємопов'язані дії, які сприятимуть мотивації персоналу і підвищенню продуктивності діяльності Університету.

Комісією розроблена програма та розпочате проведення внутрішніх аудитів. На сайті НФаУ створена сторінка "Система управління якістю Університету", яка постійно оновлюється. Введені в дію "хмарні технології": вся нормативна документація СУЯ розміщена на "хмарному сховищі", до якого є доступ у всіх співробітників Університету. Це дозволяє забезпечити поінформованість колективу та уникнути використання застарілих версій документів. Ще одним надбанням є створення абсолютно нового для нашого Університету структурного підрозділу – Відділу управління якістю, до функцій якого входить підтримка функціонування та забезпечення постійного розвитку СУЯ.

Після видання наказу ректора про впровадження СУЯ №149 від 16 квітня було розпочате впровадження в дію всіх перелічених розробок. З 21 по 24 квітня проведено цикл внутрішніх аудитів для того, щоб оцінити ступінь впровадження ДП і виявити стан обізнаності учасників процесів з вимогами СУЯ. 28 квітня проведено ознайомчий візит аудиторів органу сертифікації DQS-Україна (I-а фаза сертифікації). 19-21 травня працювала група з 3-х аудиторів на чолі з керівником Органу сертифікації. Вони провели II фазу аудиту нашої Системи, в рамках якої мали на меті знайти факти втілення всіх задумок і проектів щодо СУЯ у життя і довести це документально. Були докладно проаналізовані практично всі структурні підрозділи адміністративного корпусу, деякі кафедри, всі допоміжні і забезпечуючі служби.

Про рішення Органу сертифікації ми дізнаємося у червні, але впевнені, що у будь-якому разі впровадження СУЯ принесе користь Університету і кожному з працівників. Разом

з тим, ми не вважаємо систему "рецептом від всіх хвороб", а лише універсальним "щепленням", що попереджує та зменшує ризики їх виникнення. Всі подальші переваги, які може дати СУЯ нашому закладу, цілком залежать від колективу, його сумлінної неформальної праці, розуміння важливості і необхідності докладання максимальних зусиль для підвищення якості надаваних нами освітніх послуг і задоволення потреб їх замовників. Віримо і знаємо, що це цілком під силу нашому колективу.

