



ДСТУ ISO 9001:2009: ВЗАЄМОДІЯ ПРОЦЕСІВ НАВЧАЛЬНОГО ЗАКЛАДУ

В. Новіков, доктор фізико-математичних наук, професор, директор,

Н. Гончар, старший викладач,

В. Новіков, кандидат технічних наук, доцент,

Інститут підвищення кваліфікації фахівців у галузі технічного регулювання та споживчої політики
Одеської державної академії технічного регулювання та якості, м. Київ

ДСТУ ISO 9001:2009: ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ПРОЦЕССОВ УЧЕБНОГО ЗАВЕДЕНИЯ

В. Новиков, доктор физико-математических наук, профессор, директор,

Н. Гончар, старший преподаватель,

В. Новиков, кандидат технических наук, доцент,

Институт повышения квалификации специалистов в отрасли технического регулирования и потребительской политики
Одесской государственной академии технического регулирования и качества, г. Киев

DSU ISO 9001:2009: THE INTERACTION PROCESSES OF THE INSTITUTION UNDER

V. Novikov, Doctor of Physics and Mathematics Sciences, Professor, Director,

N. Gonchar, Senior Lecturer,

V. Novikov, Candidate of Technical Sciences, Post Graduate,

Institute of the Technical Regulation and Consumer Policy of Odesa State Academy of Technical Regulation and Quality, Kyiv

Логічним кроком для навчальних закладів (НЗ) на шляху до зміцнення конкурентоспроможності є використання апробованих на практиці сучасних стандартизованих інструментаріїв управління якістю [1]. У роботі проведено узагальнений аналіз та класифікацію процесів систем управління якістю (СУЯ) закладу освіти в рамках вимог ДСТУ ISO 9001:2009 [2]. Запропоновано оригінальний варіант схеми взаємодії процесів закладу освіти, дієвість якої підтверджена на практиці.

Питанням підвищення ефективності та результативності функціонування системи управління у закладах освіти приділяють увагу такі відомі вітчизняні вчені, як Л. М. Віткін, С. М. Лаптев, Г. І. Хімічева тощо. В основному їх праці присвячені підвищенню ефективності функціонування СУЯ у вищих навчальних закладах (ВНЗ) та вдосконаленню процесів надання освітніх послуг [1, 3, 4]. У той же час добре відомо, що виконання вимог [2] не можливе без правильної побудови схеми взаємодії процесів, визначення їх пріоритетності шляхом класифікації. Автори робіт [1, 3, 4] переважно зосереджують увагу на збільшенні ефективності функціонування СУЯ у конкрет-

ному ВНЗ і не аналізують загальні закономірності функціонування СУЯ в НЗ, що ґрунтуються, перш за все, на класифікації процесів надання освітніх послуг та схемах їх взаємодії, характерних саме для закладу освіти.

Метою даної роботи є розроблення універсальної схеми взаємодії процесів в організації, що надає освітні послуги, виходячи із результатів проведення узагальненого аналізу процесів СУЯ НЗ та їх класифікації.

Для досягнення мети були поставлені наступні завдання:

- виявити загальні закономірності функціонування СУЯ у НЗ;

- розглянути специфіку життєвого циклу надання освітніх послуг;
- провести узагальнений аналіз процесів СУЯ НЗ та їх класифікацію;
- виявити спільні закономірності побудови сучасних моделей систем управління;
- розглянути можливість використання методу життєвих циклів елементів системи, як методичного інструменту впровадження будь-якої моделі та аналізу рівня цього процесу.

Із загальних міркувань будь-яку організацію можна представити як таку, що функціонує задля отримання запланованого результату (рис. 1).

Якщо це виробництво, то метою організації є отримання продукту заданих параметрів якості, а коли організація надає послуги, метою її функціонування є надання послуги, що відповідає заданим параметрам якості. Аналіз положень стандарту [2] показує, що функціонування організації в рамках встановлених стандартом вимог передбачає розповсюдження цих вимог на управління організацією (розд. 5) [2] та технічне забезпечення (розд. 6) [2]. Стандарт [2] універсальний і може застосовуватись у будь-якій організації під час виробництва продукту чи надання послуги, а тому не містить конкретних вимог до результату діяльності та процесів, окрім загальних правил щодо необхідності доведення організацією відповідності параметрів якості результату її діяльності заданим вимогам замовників, перш за все, виходячи з очікувань споживачів (розд. 5.2) [2] та загальних правил щодо необхідності описання і управління виробничими процесами функціонування (розд. 7.1—

7.3) [2]. Тобто можна сказати, що вимоги [2] до результату діяльності та виробничих процесів визначені частково.

Підвищення ефективності СУЯ у НЗ, очевидно, спонукає потребу у визначенні та конкретизації специфічних для даної сфери виробничих процесів функціонування.

Прикладом усвідомлення потреби врахування специфіки впровадження СУЯ у сфері освіти на міжнародному рівні є створення ДСТУ — П ІВА 2:2009 [5]. Позначення ІВА означає, що документ є угодою, яка була прийнята за спрощеною процедурою шляхом затвердження на засіданнях міжнародного семінару, а не у процесі засідань ТК ISO [6]. Угода повинна переглядатись кожні три роки і відповідно до результатів перегляду може бути продовжена ще на три роки, скасована, або на основі результатів її напрацювань може бути створено стандарт. Угода [5] в Україні була прийнята як національний стандарт, який 01.01.2014 втратив чинність. Слід звернути увагу, що документ [5] і не був нормативним документом, відповідно до настанов якого можна провести сертифікацію чи оцінювання відповідності. Фактично [5] є угодою, яка містить у собі настанови з широкого кола питань, пов'язаних з постійним поліпшенням ефективності та результативності організації шляхом конкретизації вимог [2] для застосування саме у специфічній сфері освіти.

Зростання попиту на нормативні документи, які б містили вимоги до виробничих процесів функціонування, можна простежити, аналізуючи сучасні моделі систем управління, описані в міжнародних стандартах, ►

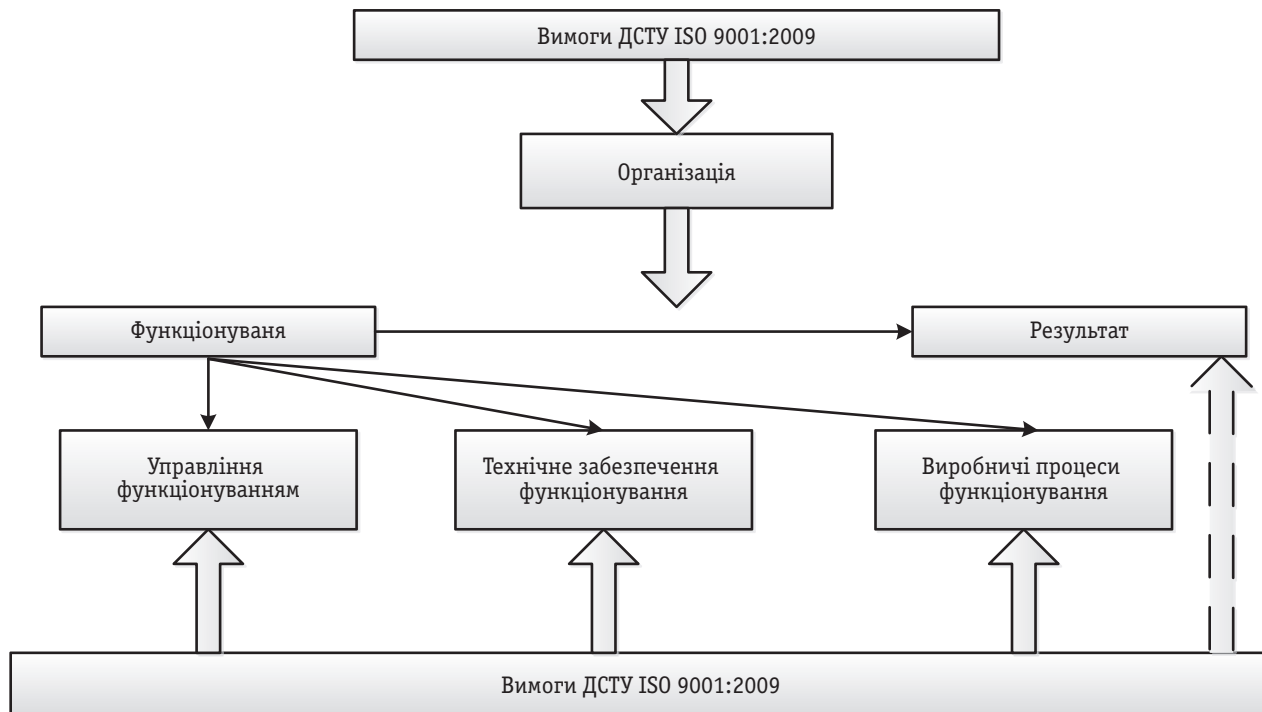


Рис. 1. Загальна схема функціонування організації з метою отримання запланованого результату

виданих після ДСТУ ISO 22000:2007 [7]. Активну роботу у напрямку розроблення специфічних стандартів у галузі освіти ведуть ТК національних органів стандартизації багатьох країн світу, зокрема:

- ISO/TC 232 Секретаріат: DIN, Німеччина. Стандартизація вимог до навчальних послуг за межами формальної освіти;
- ISO/IECJTS 1/SC36 Секретаріат: CSK, Корея. Інформаційні технології у навчанні освіти та підготовці;
- ISO/TC 176 WG-5 Секретаріат: SCC, Канада. Вимоги до навчальних організацій.

Вивчення сучасних міжнародних та національних стандартів, що описують вимоги до специфічних систем управління (ДСТУ ISO 22000:2007 [7], ISO 39001:2012 [8], ISO 50001:2011 [9], ISO 26000:2010 [10]), дозволяє виявити спільні закономірності побудови сучасних моделей систем управління. Так, у сучасних стандартах на специфічні системи управління [7—10] вимагається наявність задокументованих планів дій (планів якості), що ґрунтуються на обов'язковому врахуванні у вимогах специфічних виробничих процесів функціонування, чого раніше у [2] не було. У плані дій має бути описано:

- що має бути зроблено;
- які ресурси для цього необхідні;
- хто саме відповідальний за виконання;

- коли має бути отриманий результат;
- як цей результат має бути оцінений.

Очевидно, що у випадку створення в Україні національного стандарту на СУЯ для НЗ, він повинен, окрім вимог [2], містити у собі чітко визначені та конкретизовані вимоги до виробничих процесів функціонування у НЗ та використовувати сучасні методичні інструменти впровадження моделі менеджменту.

Зважаючи на принципову вимогу [2] стосовно необхідності функціонування організації в рамках циклу Демінга, процеси управління функціонуванням, забезпечення функціонування та виробництва навчальної послуги закладу освіти у загальному вигляді можна подати схемою (рис. 2).

На нашу думку, під час упровадження вимог [2] у сфері освіти для визначення та конкретизації специфічних для даної сфери виробничих процесів функціонування доцільно застосувати метод життєвих циклів елементів системи, як методичний інструмент упровадження будь-якої моделі управління та аналізування цього рівня.

Даний метод було запропоновано для аналізування СУЯ лабораторій організацій, що виробляють харчові продукти за [7]. Досвід його застосування описано в [11]. Його головною перевагою є надання можливості організації глибоко проаналізувати усі фази «циклу

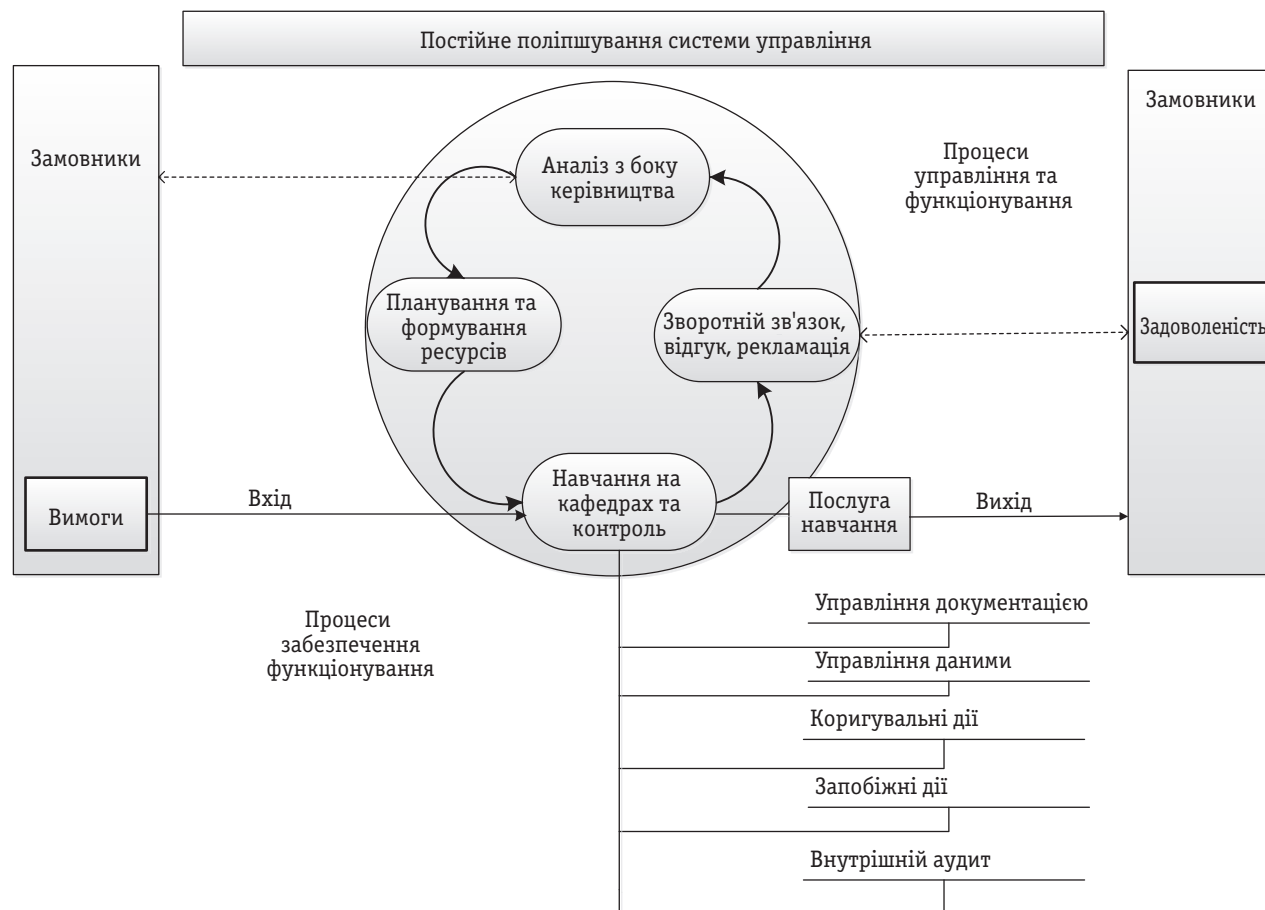


Рис. 2. Узагальнена схема взаємодії основних процесів НЗ

життя» кожного з елементів системи якості. У сфері освіти цей метод застосовувався нами на прикладі розроблення та упровадження СУЯ відповідно до [2] спочатку в Інституті підвищення кваліфікації ДП «УкрНДНЦ», потім в Інституті підвищення кваліфікації фахівців в галузі технічного регулювання та споживчої політики Одеської державної академії технічного регулювання та якос-

ті (ІПК). Життєвий цикл процесу надання освітніх послуг ІПК представлено схемою (рис. 3).

Універсальну схему взаємодії основних процесів в організації у ході надання освітніх послуг, яку було побудовано на аналізі схеми взаємодії основних процесів (рис. 2) та узагальненої схеми життєвого циклу процесу навчання (рис. 3) представлено на рис. 4.

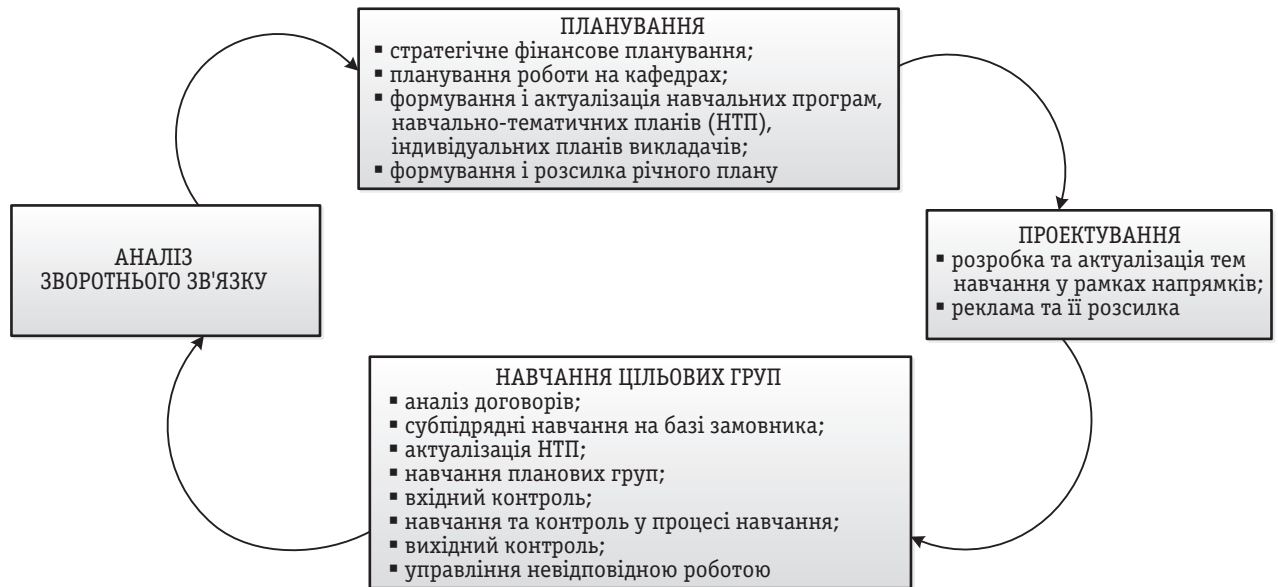


Рис. 3. Узагальнена схема життєвого циклу процесу навчання, використана під час побудови СУЯ ІПК

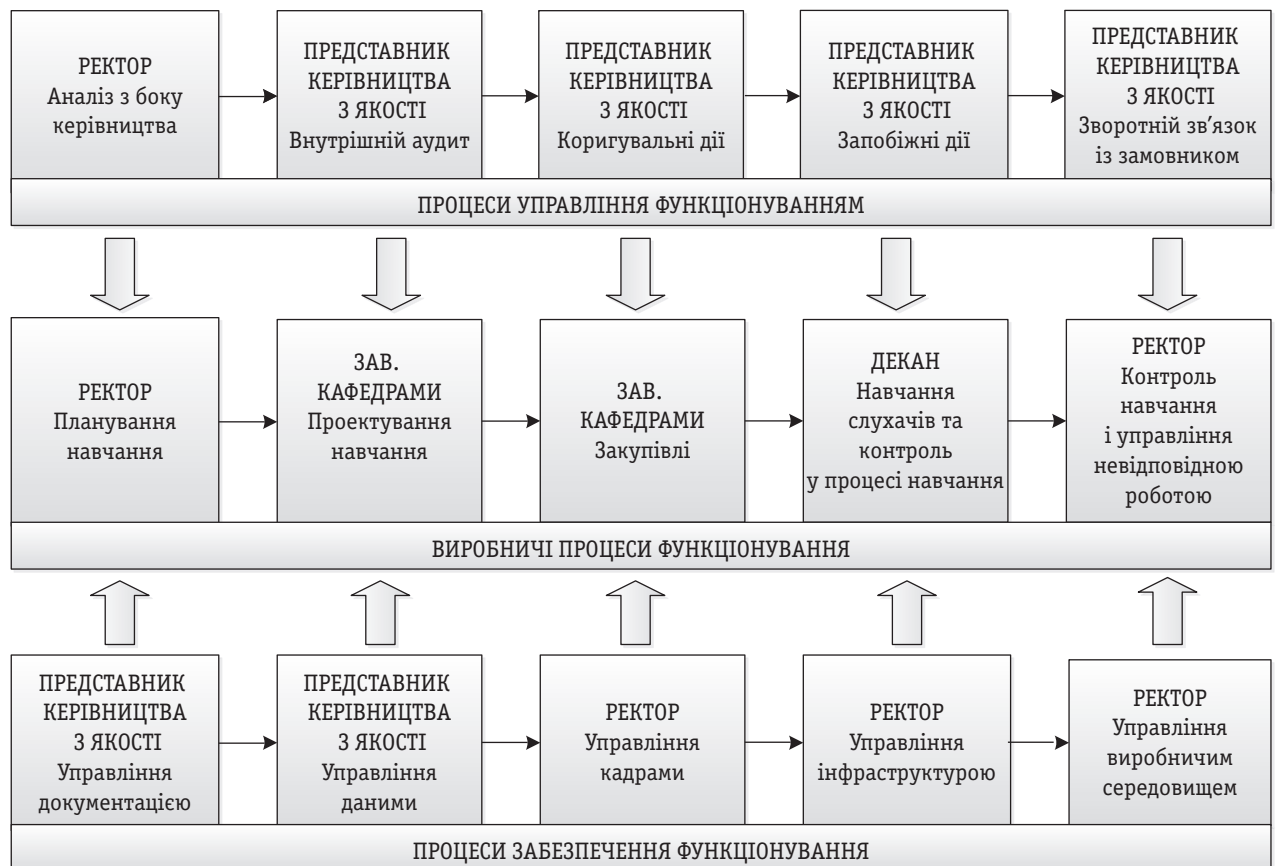


Рис. 4. Універсальна схема взаємодії процесів в організації у ході надання освітніх послуг

На нашу думку, вирішити більшість проблем під час упровадження СУЯ в НЗ та підвищити задоволеність зацікавлених сторін НЗ можна шляхом розроблення національного нормативного документа, який забезпечив би єдиний підхід до управління якістю послуг у закладах освіти, чітко визначив би виробничі процеси функціонування НЗ та адаптував би ДСТУ ISO 9001:2009 для ефективного упровадження саме у специфічній освітній сфері.

ВИСНОВКИ

1. Проаналізовано та класифіковано процеси СУЯ закладу освіти, виходячи із загальних закономірнос-

тей функціонування СУЯ відповідно до вимог ДСТУ ISO 9001:2009 [2] та враховуючи специфіку життєвого циклу надання освітніх послуг.

2. Запропоновано використовувати метод життєвих циклів елементів системи під час упровадження вимог ДСТУ ISO 9001:2009 [2] у сфері освіти, що дозволяє конкретизувати специфічні процеси функціонування.

3. Розроблено варіант універсальної схеми взаємодії процесів в організації, що надає освітні послуги, яка враховує сучасні тенденції встановлення в стандартах на системи управління, виданих після ДСТУ ISO 22000:2007 [7], специфічних вимог до результату та процесів функціонування організації.

ЛІТЕРАТУРА

1. Віткін Л. Еволюція систем управління якістю вищого навчального закладу / Віткін Л., Борисенко З., Глухова О., Карандєєв К. // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2012. — № 3. — С. 40—45.
2. Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001: 2008 IDT) : ДСТУ ISO 9001:2009. — [Чинний від 2009-09-01]. — К. : Держспоживстандарт України, 2009. — 26 с. — (Національний стандарт України).
3. Віткін Л. Аналіз досвіду впровадження принципів TQM і стандартів ISO 9000 у сфері вищої освіти / Віткін Л., Хімічева Г., Лаптев С. // Вимірвальна та обчислювальна техніка в технологічних процесах. — 2003. — № 2. — С. 82—93.
4. Віткін Л. Методика оцінювання якості ключових процесів підготовки випускника ВНЗ / Віткін Л., Хімічева Г. // Вісник Київського університету технологій та дизайну. — 2004. — № 1. — С. 123—128.
5. Система управління якістю. Настанови щодо застосування ISO 9001:2001 у сфері освіти (IWA 2:2007, IDT) : ДСТУ — П IWA 2:2009. — [Чинний від 2011-01-01 до 2014-01-01]. — К. : Держспоживстандарт України, 2009. — 26 с. — (Національний стандарт України).
6. Грищенко Ф. Міжнародна організація зі стандартизації. Типи документів і загальні правила їх розроблення / Ф. Грищенко // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2013. — № 2. — С. 21 — 24.
7. Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги до будь-яких організацій харчового ланцюга (ISO 22000:2005, IDT) : ДСТУ ISO 22000:2007. — [Чинний від 2007-08-01]. — К. : Держспоживстандарт України, 2007. — 30 с. — (Національний стандарт України).
8. ISO 39001:2012. Road traffic safety (RTS) management systems — Requirements with guidance for use. ISO/TC 241 — Secretariat 2012. — 37 с. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http://www.iso.org/iso/catalogue_detail?csnumber=44958
9. ISO 50001:2011. Energy management systems — Requirements with guidance for use. ISO/TC 242 Energy Management, 2011. — 22 с. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http://www.iso.org/iso/ru/home/store/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=51297
10. ISO 26000:2010. Guidance on social responsibility. ISO/TMBG Technical Management Board — groups, 2010 — 106 с. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http://www.iso.org/iso/ru/home/store/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=4254
11. Мельник Ю. Ф. Основи управління безпечністю харчових продуктів / Мельник Ю.Ф., Новіков В.М., Школьник Л.С. Навчальний посібник. — К. : Вид-во Союзу споживачів України, 2007. — 297 с. ■

НОВИНИ ISO

Знакова сигналізація — основа універсального порозуміння і безпеки

Міжнародна організація зі стандартизації (ISO) опублікувала набір універсальної знакової сигналізації, яку застосовують під час підймальних робіт у будівлях і спорудах. Вона забезпечує ефективність і безпеку таких операцій. Стандарт ISO 16715 «Крани. Знакова сигналізація під час роботи з кранами» розроблено підкомітетом SC 5 «Експлуатація, управління і технічне обслуговування» технічного комітету ISO/TC 96 «Крани».

У ньому запропоновано операторам кранів базовий набір знакової сигналізації, який однозначно трактують оператори будь-якої національності, що працюють у будь-якій країні світу.

Застосування знакової сигналізації ISO на будівельних майданчиках у будь-якій точці світу дасть можливість знайти спільну мову, трансформуючи «Вавилонську вежу» в місце, де жести не викличуть нерозуміння або плутанини. ■