

УДК 658.56

О.І. Куценко, Н.В. Ротань, О.Є. Яковенко, канд. техн. наук,
Херсон, Україна

ПРОЕКТУВАННЯ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ОСНОВІ МІЖНАРОДНИХ ТА НАЦІОНАЛЬНИХ СТАНДАРТІВ

Запропоновано алгоритм процесу переходу до вимог ДСТУ ISO 9001:2015 для тих вищих навчальних закладів (ВНЗ), які створили, впровадили та сертифікували системи управління якістю (СУЯ) за ДСТУ ISO 9001:2009.

Ключові слова: стандарти ДСТУ ISO 9001:2015, система управління якістю, освітні послуги

Предложен алгоритм процесса перехода к требованиям ДСТУ ISO 9001:2015 для тех высших учебных заведений, которые создали, внедрили и сертифицировали системы управления качеством за ДСТУ ISO 9001:2009.

Ключевые слова: аудит, стандарты ГСТУ ISO 9001:2015, система управления качеством, образовательные услуги

The algorithm of the process of transition to the requirements of DSTU ISO 9001:2015 is proposed for those higher educational institutions, which have created, implemented and certified quality management systems according to DSTU ISO 9001:2009.

Keywords: are standards of DSTU ISO 9001:2015, control quality system, educational services

Вступ

Основою стандартів системи якості серії ISO 9000 на даний час складають чотири міжнародних стандарти: ISO 9001:2015, ISO 9000:2015 ISO 9004:2009 (ISO 9004:2000) та ISO 19011:2011, що містять вимоги та рекомендації щодо розробки та запровадження ефективно діючої системи управління якістю [1-2].

Ці стандарти універсальні і застосовуються як у виробничій сфері, так і у сфері надання різного роду послуг.

В Україні було здійснено переклад і науково-технічне редагування міжнародних стандартів, та введені в дію Державні стандарти України: ДСТУ ISO 9001:2015 (до 15 вересня 2018 року в Україні діє ДСТУ ISO 9001:2009, перехідний період наказ УкрНДНЦ від 4 грудня 2015р., № 172), ДСТУ ISO 9000:2015, ДСТУ ISO 19011:2012, ДСТУ ISO 9004:2001.

Разом зазначені документи формують узгоджену серію стандартів [3], що сприяє взаєморозумінню в національній та міжнародній діяльності завдяки загальному визнанню підходів, принципів та методів управління якістю. Система управління якістю – це частина системи управління [2] ВНЗ, що спрямована на досягнення результатів відповідно до цілей у сфері якості, а також, щоб задовольнити потреби, очікування та вимоги усіх зацікавлених сторін.

Для створення та впровадження систем управління якістю навчальним закладам необхідно враховувати вимоги всієї серії стандартів зазначених вище, а для проведення безпосередньої сертифікації - ДСТУ ISO 9001:2015 Системи управління якістю. Вимоги. (ISO 9001:2015) (до 15 вересня 2018 року в Україні діє ДСТУ ISO 9001:2009, перехідний період наказ УкрНДНЦ від 4.12.2015 № 172).

Матеріал та результати дослідження

В рамках дослідження пропонується розробити алгоритм процесу переходу до вимог ДСТУ ISO 9001:2015 для тих вищих навчальних закладів (ВНЗ), які створили, впровадили та сертифікували СУЯ за ДСТУ ISO 9001:2009 [3].

ДСТУ ISO 9001:2015 не вимагає застосування його структури та термінології до задокументованої інформації (задокументованої методики), що пов'язана із системою управління якістю в організації. Також, для більш широкого застосування, у стандарті використовується термін «послуга».

Вимоги стандарту ДСТУ ISO 9001-2009 необхідно адаптувати до специфіки роботи вищого навчального закладу. Аналізуючи структури ВНЗ та вже розроблених і впроваджених організаційних структур СУЯ, можна зробити висновок, що їх можливо гармонійно поєднувати.

Планування та внесення змін у систему якості здійснюється у відповідності із розробленою організаційною структурою СУЯ. Пропонуємо діючу організаційну структуру СУЯ Херсонського політехнічного коледжу Одеського національного політехнічного університету (ХПТК ОНПУ) (рис. 1).

Необхідно звернути увагу на те, що для постійного контролю за функціонуванням та покращенням СУЯ навчальному закладу необхідно створити нові підрозділи: відділ управління якістю та комісію з внутрішнього аудиту.

Ефективне безпосереднє втілення СУЯ залежить у першу чергу від керівників структурних підрозділів. При цьому важливо, щоб їхня участь у розробленні позиціонувалася не як додаткове навантаження, а як ефективний спосіб виконання їх основної роботи. Адже ключовим елементом діяльності будь-якого керівника повинно бути визначення порядку робіт, що виконуються його підлеглими, контроль дотримання цього порядку, аналіз його ефективності та удосконалення. А саме ці функції можуть бути реалізовані за допомогою розроблення та впровадження документованих процесів СУЯ [3].

Відповідно керівники структурних підрозділів повинні нести персональну відповідальність за:

- розроблення документації СУЯ, що стосується діяльності підрозділу;
- забезпечення виконання документації СУЯ персоналом підрозділу;
- аналіз потреби внесення змін до документації СУЯ [3].

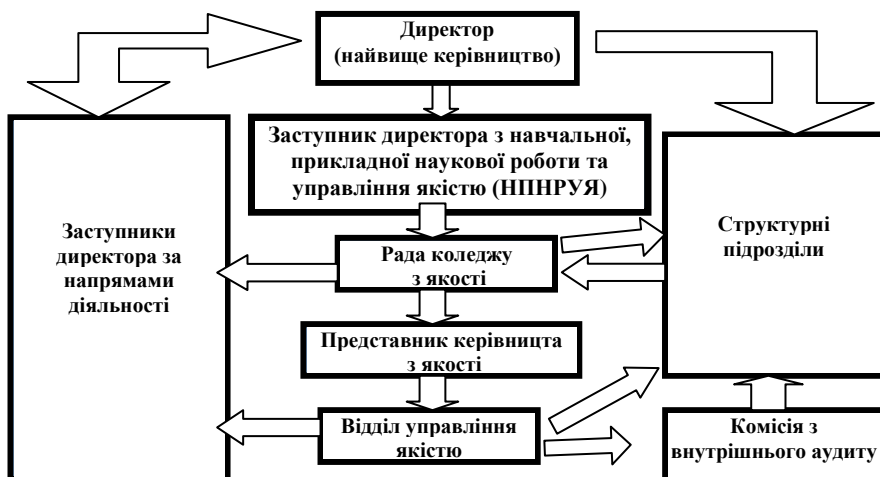


Рисунок 1 – Організаційна структура СУЯ ХІТК ОНПУ

Діяльність УЯ структурних підрозділів координується представником керівництва з якості. Для ефективного виконання ними своїх функцій, бажано надати їм певні додаткові повноваження, в першу чергу щодо права отримання інформації, також доцільно визначити спеціальні методи стимулювання для уповноважених (як матеріальні, так і моральні), запровадити певні дії з підвищення їх статусу у навчальному закладі [3].

Необхідно ще раз підкреслити, що новий стандарт не вимагає узгодження документації зі структурою розділів стандарту, тому ВНЗ, які мають розроблені документи не повинні змінювати їх нумерацію та взагалі структуру всієї документації. Термінологію, якою користується організація теж можна залишити. Основною зміною є необхідність формування ризик-орієнтованого мислення. Будь-яка діяльність пов'язана з ризиком. ВНЗ повинні управляти ризиками за допомогою їх ідентифікації, аналізу і подальшого покращення.

Вимоги щодо планування, аналізування та поліпшування, які були у попередньому виданні стандарту ISO 9001 переросли у поняття ризик-орієнтованого мислення. У новому стандарті встановлені конкретні вимоги до організації щодо розуміння нею свого середовища та визначання ризиків, які стануть основою для подальшого планування.

Вся система управління якістю повинна діяти як запобіжний засіб внутрішнім і зовнішнім чинникам та впливам, на упередження усіх невідповідностей. Тому у стандарті ISO 9001 немає окремого розділу чи

підрозділу щодо запобіжних дій. Поняття запобіжної дії передано через використання ризик-орієнтованого мислення у формулюванні вимог до СУЯ.

ВНЗ можуть розробити більш обширну методологію керування ризиками за ту, що вимагає ДСТУ ISO 9001:2015, завдяки застосуванню інших настанов або стандартів, зокрема ДСТУ ISO 31000:2014 (ISO 31000:2009; IDT) Менеджмент ризиків. Принципи та керівні вказівки.

Для формування свого алгоритму процесу переходу до нового стандарту ДСТУ ISO 9001:2015 “Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2015, IDT)” авторська група зробила детальний порівняльний аналіз діючого і нового стандарту серії ISO 9001, визначила зміни та нові вимоги:

1. Терміни та визначення понять стандарту подані за ISO 9000:2015.

2. Введено новий розділ «Середовище організації» (розділ 4).

2.1 Виконуючи вимоги цього розділу організація повинна визначити: зовнішні і внутрішні чинники, які впливають на здатність досягати запланованого результату, проводити їх постійний моніторинг; зацікавлені сторони та їх вимоги; межі та сферу застосовності СУЯ (необхідно розробити задокументовану інформацію (у ДСТУ ISO 9001:2009 був термін «задокументована методика») в якій необхідно описати види послуг із обґрунтуванням щодо будь-якої вимоги цього стандарту, яку організація визначила недоречною до сфери застосування у її СУЯ. Відповідність цьому стандарту, буде доведена тоді, коли всі визначені незастосовні вимоги не впливатимуть на відповідність послуги та підвищення задоволеності замовника.).

3. Розділ 5 «Відповідальність керівництва» (ДСТУ ISO 9001:2009) у новому стандарті доповнений і має назву «Лідерство».

3.1 Даний розділ розширив коло зобов'язань особисто керівника такими вимогами: безпосередня відповідальність за результативність СУЯ; забезпечення інтегрування вимог СУЯ у бізнес-процеси організації (ті види діяльності, які є ключовими для цілей існування організації); сприяння використанню процесного підходу та ризик-орієнтованого мислення; забезпечення досягнення результатів СУЯ; задіявання, скеровування, заохочення, персоналу для того, щоб він робив внесок у розвиток СУЯ; сприяти поліпшенню; підтримувати інших відповідних керівників для демонстрації їхнього лідерства в їхніх сферах відповідальності.

3.2 У підрозділі «Орієнтація на замовника» додано пункт про ризики та можливості, які можуть вплинути на відповідність продукції, а також на здатність підвищувати задоволеність замовника була визначена та врахована.

3.3 Вимоги стосовно формування політики не змінились, додалися тільки вимоги стосовно інформування про політику у сфері якості та вимоги стосовно задокументованої інформації про неї.

3.4 Основна відмінність у цьому розділі нового стандарту – це відсутність вимоги стосовно представника керівництва. Усі функціональні вимоги представника перенесені на найвище керівництво. Хоча, аналізуючи вимоги підрозділу 5.3 «Функції, обов'язки та повноваження в межах організації», можна зробити висновки, що найвище керівництво повинне розподілити обов'язки та повноваження (і ті, які раніше виконував представник керівництва з якості) для відповідних посад у межах організації, тобто не обмежуватись одним співробітником.

3.5 Прибрали вимогу стосовно критичного аналізування з боку керівництва.

4. У розділ 6 «Планування» доданий підрозділ «Дії стосовно ризиків і можливостей». Вимоги стосовно окремої задокументованої інформації немає, тому можна зробити висновок, що організації необхідно у кожний опис визначеного процесу (задокументовану методику) внести окремим розділом план дій стосовно ризиків, оцінку їх результатів, та способи досягнення поліпшення.

4.1 Розширились вимоги стосовно цілей у сфері якості: планування дій для їх досягнення (що потрібно зробити, які ресурси необхідно, хто буде відповідальним, коли це буде завершено, як оцінювати результати), підтримка в актуальному стані задокументованої інформації щодо них.

4.2 Винесено в окремий підрозділ вимоги стосовно планування змін до СУЯ, описані конкретні обов'язки організації, коли вона планує вносити зміни у СУЯ.

5. Розділ 7 «Підтримання системи управління» увібрав у себе такі розділи чинного стандарту: «Керування ресурсами» та частково «Система управління якістю».

5.1. Новий стандарт вимагає конкретизації стосовно людських ресурсів: організація повинна визначити працівників необхідних для результативного запровадження СУЯ, функціонування та контролювання процесів, а також забезпечити їх наявність.

5.2. Надано роз'яснення стосовно людських і фізичних чинників (соціальних, психологічних, фізичних) .

5.3. Додалась вимога стосовно визначення ресурсів для моніторингу та вимірювання і його простежуваність.

5.4. З'явився термін «знання організації», який говорить про те, що вимірюється не компетентність конкретного працівника, а загальні знання колективу, які забезпечуються, поряд із знаннями і вміннями окремих фахівців, знаннями, отриманими з інформаційних ресурсів організації, правильне формуванням робочих груп, команд, учасників проектів та ін.

5.5. Винесено в окремий розділ (п.п. 7.3) вимоги до обізнаності персоналу.

5.6. Конкретизовано вимоги стосовно зовнішнього та внутрішнього інформування (п.п. 7.4).

5.7. Терміни «задокументована методика», «протоколи», «записи» у новій версії стандарту об'єдналися у термін «задокументована інформація», виходячи з цього організація має право самостійно визначати форму документу на підтвердження виконання вимоги стосовно документації. Вимоги стосовно необхідної інформації також конкретизовані (п.п. 7.5).

6. Новий стандарт розширив коло своєї сфери діяльності, розмежувавши терміни продукція та послуги, тому розділ 8 має назву «Виробництво» замість «Виготовлення продукції». У цьому розділі більш конкретно описані вимоги щодо продукції та послуг, їх планування та розроблення.

6.1. Введено новий п.п. 8.4 «Контроль надаваних із зовні процесів, продукції та послуг» де говориться про те, що організація повинна визначити засоби контролю, критерії для оцінювання, вибирання та моніторингу дієвості зовнішніх постачальників, а також зберігати задокументовану інформацію стосовно виконаних робіт.

6.2. Введено нові вимоги до п.п.8.5 «Виготовлення продукції та надання послуг»: діяльність після постачання та контроль змін, які повинна виконувати організація, формування та зберігання задокументованої інформації стосовно цих вимог.

6.3. Також додана вимога зазначена у п.п. 8.6 «Випуск продукції та послуг», для виконання якої організація повинна створити задокументовану інформацію стосовно доказів відповідності критеріям прийняття, простежуваність до особи, що санкціонує випуск.

7. Розділ стосовно вимірювання, аналізування та поліпшування зазнав не значних змін за ДСТУ ISO 9001:2015 – це розділ 9, він має назву «Оцінювання дієвості».

8. В окремий розділ винесена вимога щодо поліпшування – розділ 10 «Поліпшування».

Беручи до уваги усі визначені зміни та нові вимоги до системи управління якістю за ДСТУ ISO 9001:2015 розроблено алгоритм процесу переходу до нового стандарту ДСТУ ISO 9001:2015 “Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2015, IDT)”.

Висновки

Система якості, яка ефективно функціонує, дозволяє забезпечити докази для споживачів та потенційних споживачів відносно того, що ВНЗ здатний зробити для них, забезпечує стабільний випуск компетентних фахівців, свідомих членів суспільства, забезпечує покращення у структурі управління, підвищує продуктивність, оптимізує витрати, зміцнює імідж і посилює позиції ВНЗ на ринку освітніх послуг.

Список літератури: 1. Розвиток системи забезпечення якості вищої освіти в Україні: інформаційно-аналітичний огляд / Укл.: Добко Т., Золотарьова І., Калашиківа С., Ковтунець В., Курбатов С., Линьова І., Луговий В., Прохор І., Рашкевич Ю., Сікорська І., Таланова Ж., Фініков Т., Шаров С.; за заг. ред. С. Калашиківої та В. Лугового. – Київ : ДП «НВЦ «Пріоритети», 2015. – 84 с., 2. Підгасць П., Бригілевич І. Система управління якістю як інструмент вдосконалення діяльності органу місцевого самоврядування. Метод. посібник / [Підгасць П., Бригілевич І. – К.]; Швейцарсько-український проєкт «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». – К. : ТОВ «Софія-А». – 2012. – 134 с. 3. ДСТУ ISO 9001:2015 “Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2015, IDT)”

Bibliography (transliterated): 1. Rozvytok systemy zabezpechennya yakosti vyshchoyi osvity v Ukraini: informatsiino-analitychnyi ohlyad /Ukl.: Dobko T., Zolotaryova I., Kalashnikova S., Kovtunets V., Kurbatov S., Lynova I., Luhoviy V., Prokhor I., Rashkevych Iu., Sikorska I., Talanova Zh., Finikov T., Sharov S.; za zah.red. S. Kalashnikovoi ta V. Luhovoho. – Kyiv : DP «NVTs «Priorytety», 2015. – 84 s. 2. Pidhaiets P., Bryhilevych I. Systema upravlinnia yakistiu yak instrument vdoskonalennia diialnosti orhanu mistsevoho samovriaduvannia. Metod.posibnyk / [Pidhaiets P., Bryhilevych I. – K.]; Shveitsarsko-ukrainskyi proekt «Pidtrymka detsentralizatsii v Ukraini – DESPRO». – K. : TOV «Sofia-A». – 2012. – 134 s. 3. DSTU ISO 9001:2015 “Systemy upravlinnia yakistiu. Vymohy (ISO 9001:2015, IDT)”