

УДК 378.147+614.253.4

DOI 10.11603/me.2414-5998.2017.3.7779

М. М. Рожко, Г. М. Ерстенюк, В. В. Капечук, М. О. Іванців
ДВНЗ “Івано-Франківський національний медичний університет”

ОСВІТНІЙ ПРОЦЕС І СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОСВІТИ В ПІДГОТОВЦІ МЕДИЧНИХ ФАХІВЦІВ

M. M. Rozhko, H. M. Ersteniuk, V. V. Kapetchuk, M. O. Ivantsiv
SHEI “Ivano-Frankivsk National Medical University”

EDUCATIONAL PROCESS AND EDUCATION QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN THE TRAINING OF HEALTH PROFESSIONALS

У статті викладено основні підходи до запровадження системи управління якістю освітнього процесу в Івано-Франківському національному медичному університеті з врахуванням вимог міжнародного стандарту ДСТУ ISO 9001:2015. Описано проблемні питання та ризики і шляхи вирішення їх у процесі підготовки до сертифікації.

Ключові слова: система управління якістю; стандарти ISO 9001; освітній процес.

The main approaches to the implementation of the quality management system of the educational process at the Ivano-Frankivsk National Medical University taking the Government standard of Ukraine ISO 9001:2015 requirements into consideration are represented in the article. The issues and risks as well as the ways of solving them while preparing to the certification have been described.

Key words: quality management system; ISO 9001 standards; educational process.

Вступ. Забезпечення якості освіти є однією з головних умов мобільності, привабливості та сумісності системи вищої освіти будь-якої країни, головною складовою престижу вищого навчального закладу [1]. Підвищення якості вищої медичної освіти впродовж останніх років посідає домінуюче місце у питаннях забезпечення конкурентоспроможності медичної освітньої системи України і підготовки якісних медичних кадрів. Вплив інтеграційних процесів, зростаюча роль глобалізації викликають необхідність використання міжнародних освітніх стандартів і критеріїв оцінки якості у сфері освіти. Сприяння європейському співробітництву в забезпеченні якості освіти – це вимога Болонського процесу, а принцип університетської автономії передбачає, що основна відповідальність за забезпечення якості освітнього процесу лягає на вищий навчальний заклад (ВНЗ) [2, 3].

Країни Європи прагнуть до вдосконалення системи освіти та створення інтегрованого простору і спрямовують свої зусилля на зміцнення наукового, інтелектуального, культурного, соціального та інших вимірів європейської спільноти. Розвиток концепції управління якістю надання навчальних послуг в Європі вже має тривалу історію, починаючи з 1985 р., у Великобританії, Франції і Нідерландах

вперше у світі ініційовано процеси із забезпечення якості у вищій освіті. Відповідно до прийнятих у Європі рекомендацій, основними елементами системи управління якістю (СУЯ) надання навчальних послуг у ВНЗ є:

- організаційна структура;
- процесна модель надання освітніх послуг;
- документація СУЯ надання освітніх послуг;
- нормативно-методологічна база;
- лідерська роль керівництва ВНЗ;
- чітко визначені ресурси для управління якістю;
- механізми неперервного вдосконалення.

В Україні вимоги стандарту ISO 9001 поширюються з 2001 р., коли Україна увійшла до ISO – Міжнародної організації зі стандартизації – та прийняла стандарт ДСТУ ISO 9001-2001 “Системи управління якістю. Вимоги” – національний аналог міжнародного стандарту. Основою для створення у ВНЗ СУЯ надання освітніх послуг є міжнародні стандарти України ДСТУ ISO 9001:2008, ISO 9001:2015 [4, 5]. На їх основі організації та установи розробляють та впроваджують систему управління якістю як складову частину загальної системи управління організацією. Розповсюдженість стандарту ISO 9001 отримав завдяки мінімалізму та водночас широкому застосуванню (ним можуть керуватися підприєм-

ства та організації будь-якої галузі), виду діяльності (виробництво чи сфера послуг), форми власності, розмірів та кількості працівників. Виконання вимог стандарту ISO 9001 вважається у світі добрим діловим смаком і свого роду візитною карткою якості [2]. Системи управління якістю за моделлю ISO 9001 довели свою корисність, про що свідчить статистика. Стандарт ISO 9001 – єдиний стандарт, внесений до Книги рекордів Гіннеса як найбільш широко застосовний нормативний документ у світі. Системи управління якістю за моделлю цього стандарту впровадило понад 1,3 млн організацій у 187 країнах світу. В Україні сертифіковано близько 1300 організацій, з них приблизно 30 вищих.

Мета роботи – сформулювати основні підходи до запровадження системи управління якістю освітнього процесу в Івано-Франківському національному медичному університеті з врахуванням вимог міжнародного стандарту ДСТУ ISO 9001:2015, висвітлити проблемні питання та ризики у процесі підготовки до сертифікації, а також шляхи їх вирішення.

Основна частина. З метою підвищення якості підготовки фахівців, конкурентоспроможних на світовому ринку праці та готових до плідної професійної діяльності в умовах постійного розвитку світової економіки, підвищення престижу Івано-Франківського національного медичного університету (далі – Університет) в 2014 році розпочато роботу з впровадження системи управління якістю згідно з вимогами міжнародного стандарту ISO 9001:2008. Першим структурним підрозділом Університету, який був сертифікований та отримав сертифікат на систему управління якістю, стосовно надання послуг у сфері охорони здоров'я (код ДКПП 85.1 за ДК 016-97, код ДКПП 86.10, 86.20 за ДК 016-2010), була Університетська клініка, що дало змогу отримати у Головній акредитаційній комісії при Міністерстві охорони здоров'я України Акредитаційний сертифікат про вищу категорію. Наступним важливим кроком ректорату Університету у запровадженні СУЯ було проведення роботи із сертифікації Навчально-наукового інституту післядипломної освіти (ННПО). Завдяки злагодженій роботі ректорату Університету, колективу ННПО та кафедр, органом сертифікації “Центр сертифікації матеріалів та виробів” на підставі перевірки та оцінки системи управління якістю, ННПО отримав у квітні 2016 року сертифікат про те, що система управління якістю стосовно надання послуг у сфері вищої освіти університетського рівня (код ДКПП 85.42 за ДК 016-2010) відповідає вимогам ДСТУ ISO 9001:2009 (ISO 9001:2008).

Провівши аналіз отриманих результатів, стосовно впровадження СУЯ в окремих структурних підрозділах Університету, оцінивши можливості та перспективи ДВНЗ “ІФНМУ”, ректоратом за підтримки Вченої ради було прийнято рішення про впровадження системи управління якістю в цілому в Університеті, включно з Університетською клінікою та ННПО.

Оскільки основними складовими забезпечення якості послуг є: система навчання персоналу; система взаємовідносин із споживачами освітніх послуг; документована організація СУЯ, то були зроблені наступні кроки на шляху реалізації поставлених завдань. В осінньому семестрі 2016/2017 н. р. було видано наказ “Про запровадження СУЯ в Університеті”, створено робочу групу, призначено відповідальних осіб за впровадження СУЯ. Впродовж грудня 2016 – березня 2017 року в Університеті проведено навчання персоналу основних вимог стандарту ДСТУ ISO 9001:2015, навчання внутрішніх аудиторів та внутрішній аудит, подано заявку на проведення сертифікації системи управління.

Проведений внутрішній аудит діяльності всіх структурних підрозділів Університету дозволив виявити невідповідності, які створюють певні перешкоди в налагодженні повноцінного процесного підходу в системі організації управління якістю освітнього процесу.

Для усунення виявлених невідповідностей застосовано процесний підхід, елементами якого є цикл “Plan – Do – Check – Act” (PDCA) (“Плануй – Виконуй – Перевірйай – Дій”) та ризик-орієнтоване мислення:

- процесний підхід дає змогу планувати процеси діяльності та їх взаємодії;

- цикл PDCA дає впевненість у тому, що процеси адекватно забезпечені ресурсами та керовані, і що можливості для поліпшення визначено та реалізовано;

- ризик-орієнтоване мислення дає змогу визначати чинники, які можуть спричинити відхилення процесів та системи управління якістю від запланованих результатів, щоб встановлювати запобіжні заходи контролю для мінімізації негативних впливів і максимального використання можливостей у міру їх виникнення.

Застосування процесного підходу в межах системи управління якістю забезпечує розуміння та постійне задоволення встановлених вимог, розглядання процесів з погляду створення додаткових цінностей, досягнення результативного функціо-

нування процесів, поліпшення процесів на основі оцінювання даних та інформації.

Оцінка ризиків запровадження в Університеті СУЯ дозволила визначити необхідні наступні кроки при плануванні: до кожного процесу установлюються цілі, а також ресурси, потрібні для отримання результатів відповідно до вимог замовників і політики Університету. При перевірці здійснюється моніторинг і, там, де застосовно, оцінка процесів та отриманих у результаті послуг, зважаючи на політику, цілі, вимоги та заплановані роботи, а також звітування про результати.

Такий підхід передбачає систематичне визначання процесів і їх взаємодій та керування ними для того, щоб досягати передбачених результатів відповідно до Політики у сфері якості та стратегічного напрямку діяльності Університету. Це дає змогу контролювати взаємозв'язки та взаємозалежності процесів системи для того, щоб уможливити підвищення загальної дієвості.

В Університеті плануються та виконуються дії щодо розгляду ризиків і можливостей. Розгляд як ризиків, так і можливостей становить основу для підвищення результативності системи управління якістю, досягання поліпшених результатів і запобігання негативним впливам.

Потенційні вигоди, які вбачає керівництво Університету від запровадження СУЯ:

Список літератури

1. Управління якістю освіти у вищих навчальних закладах / навч. посіб. : у 2 ч. Ч. 2 : Основні документи системи управління якістю надання освітніх послуг / кол. авт. ; за заг. ред. чл.-кор. НАН України В. С. Загорського. – Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2011. – 196 с.

2. Кайдалова А. В. Актуальність впровадження систем менеджменту якості у вищих навчальних закладах медичного та фармацевтичного профілю в Україні та країнах СНД / А. В. Кайдалова, О. В. Посилкіна // Со-

– здатність постійно надавати послуги, які задовольняють вимоги замовників, створення можливостей для підвищення задоволеності замовників;

– врахування ризиків і можливостей, пов'язаних із середовищем і цілями ДВНЗ “ІФНМУ”;

– здатність демонструвати відповідність встановленим вимогам до системи управління якістю.

Встановлені вимоги до системи управління якістю доповнюють законодавчі та інші регламентуючі вимоги, застосовані до Університету. Розуміння та керування взаємопов'язаними процесами як системою сприяє результативності й ефективності ДВНЗ “ІФНМУ” у досягненні передбачених результатів.

Висновки. Запровадження системи управління якістю є стратегічним рішенням ректорату ДВНЗ “ІФНМУ”, яке ставить за мету, відповідно до стандарту ДСТУ ISO 9001:2015:

– поліпшити загальну дієвість Університету в цілому та забезпечити міцну основу для ініціатив щодо сталого розвитку;

– показати свою здатність постійно надавати послуги, які задовольняють вимоги замовників та застосовні законодавчі й регламентуючі вимоги;

– підвищення задоволеності замовників завдяки результативному застосуванню системи, зокрема процесів поліпшення системи та забезпечення відповідності вимогам замовників та застосовним законодавчим і регламентуючим вимогам.

ціальна фармація: стан, проблеми та перспективи : матеріали Міжнар. наук.-практ. інтернет-конференції, 17–20 берез. 2014 р. – Х. : Вид-во НФаУ, 2014. – С. 354–356.

3. Закон України “Про вищу освіту”.

4. ДСТУ ISO 9001-2008 “Системи управління якістю. Вимоги”.

5. ДСТУ ISO 9001-2015 “Системи управління якістю. Вимоги”.

vprovadzhennia system menedzhmentu yakosti u vyshchikh navchalnykh zakladakh medychnoho ta farmatsevychnoho profilu v Ukraini ta krainakh SND [Immediacy of the problem of quality management system introduction at higher medical and pharmaceutical educational institutions in Ukraine and CIS countries]. *Sotsialna farmatsiia: stan, problemy ta perspektyvy: mizhn. nauk.-prakt. internet-konferentsiia*, 17-20 berez. 2014 r. – *Social pharmacy: status, problems and prospects: international scientific and*

practical Internet-conference, March 17-20, 2014. Kharkiv: Vyd-vo NPhU [in Ukrainian].

3. Zakon Ukrainy pro vyshcu osvitu [The Higher Education Act of Ukraine] [in Ukrainian].

4. DSTU ISO 9001-2008 «Systemy upravlinnia yakistiu.

Vymohy» [SSU ISO 9001-2008 «Quality management system. Requirements»] [in Ukrainian].

5. DSTU ISO 9001-2015 «Systemy upravlinnia yakistiu. Vymohy» [SSU ISO 9001-2015 «Quality management system. Requirements»] [in Ukrainian].

Отримано 28.03.17

Електронна адреса для листування: ifnmu@ifnmu.edu.ua