Національний фармацевтичний університет

VII Міжнародна виставка «Сучасні заклади освіти – 2016»
III Міжнародна виставка«World Edu»

ДОСВІД ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ У НАЦІОНАЛЬНОМУ ФАРМАЦЕВТИЧНОМУ УНІВЕРСИТЕТІ

Лебединець Вячеслав Олександрович
завідувач кафедри управління якістю,
голова комісії з впровадження СУЯ НФаУ

097 943-08-32, quality@nuph.edu.ua

18.03.2016

Тенденції в освітянській сфері

- Інтеграція України в європейський освітній простір вимагає уніфікації процесів забезпечення якості освіти
- Підвищується конкуренція на ринку освітніх послуг, зростають вимоги роботодавців до молодих фахівців. При цьому щорічно на 8-9% зменшується кількість абітурієнтів, частина з яких (15-20 тис. лише у 2014 році) їде на навчання за кордон.

Тенденції в освітянській сфері

Посилення конкуренції між вишами України на ринку освітніх послуг обумовлено стабільним зменшенням кількості абітурієнтів при значній кількості самих вишів.

В Україні у 2014/2015 н.р. функціонувало **277**, а у 2015/2016 н.р. – **288** ВНЗ III- IV рівня акредитації (без урахування зони АТО), при цьому навчалося:

2013/2014 н.р. – **1723,7** тис. студентів (випущено **485,1** тис. фахівців);

2014/2015 н.р. – **1438,0** тис. студентів (випущено **405,4** тис. фахівців);

2015/2016 н.р. – **1375,2** тис. студентів (випущено **374,0** тис. фахівців)*

*http://www.ukrstat.gov.ua/

Актуальність систем управління якістю

Спостерігається обґрунтований перехід від процедур зовнішнього контролю якості діяльності закладів освіти (на базі національних систем атестації та акредитації) у бік постійної внутрішньої самооцінки і самовдосконалення вишу за допомогою **СУЯ – систем управління якістю**), передусім, побудованих згідно із вимогами стандарту ISO 9001

СУЯ може бути дієвим механізмом укріплення конкурентоздатності ВНЗ

Основні цілі впровадження СУЯ в НФаУ

1) Чітке структурування всіх процесів Університету та їх детальна регламентація. Запровадження процедур взаємозв'язку із замовниками (роботодавцями, студентами та іншими зацікавленими сторонами): уникнення дубляжу функцій, поліпшення документообігу, орієнтація на потреби ринку, підвищення якості освітніх послуг
2) Встановлення критеріїв результативності всіх процесів, систематичний моніторинг та вжиття коригувальних дій: посилення мотивації персоналу, прозорість зон відповідальності, зменшення кількості невідповідностей у роботі, підвищення продуктивності праці…

Збільшення «коефіцієнту корисної дії»

Навіщо нам СУЯ за моделлю ISO 9001?

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 **1,23 мільйони** організацій у **188 країнах** світу.
- В Україні сертифіковано біля **1300** організацій, з них приблизно **25-30** вишів.

Сертифікат, виданий незалежним органом, підтверджує виконання вимог ISO 9001 і спроможність організації систематично визначати і виконувати вимоги замовників та нормативні вимоги

Чому саме ISO 9001?

Модель ISO 9001, за якою ми формуємо СУЯ – унікальна, адже:

- іншої альтернативи на сьогодні немає (ISO 9001 – єдиний міжнародний стандарт, на відповідність якому можна сертифікувати СУЯ будь-якої організації);
- принципи і вимоги ISO 9001 загальновизнані у світі: якщо заявити про наявність сертифікату, нас зрозуміють у будь-якій країні світу;
- СУЯ за моделлю ISO 9001 довели свою корисність, про що свідчить статистика.

Однак, як і будь-які інші нормативи, вимоги ISO 9001 можна виконувати з різним ступенем формальності

Кроки впровадження СУЯ

- Формування СУЯ в НФаУ фактично почалося ще у 2013 році з видання Наказу ректора №484 від 13.12.2013. Тоді був розроблений детальний план впровадження системи, який почав реалізовуватись у листопаді 2014 року (наказ №293 від 10.11.2014)

УКРАЇНА

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ

НАЦІОНАЛЬНИЙ ФАРМАЦЕВТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

61002, м. Харків, вул. Пушкінська, 53,
тел. (057) 706-35-81, факс (572) 706-15-03

НАКАЗ

№ 484 від 13.12.2013 р.

Про впровадження системи менеджменту якості (згідно вимогами ДСТУ ISO 9001:2009)

Європейська інтеграція України вимагає від сучасного суспільства впровадження норм та правил функціонування основних національних систем, особливо систем управління якістю продукції та послуг. Згідно з розпорядженням Кабінету Міністрів України від 19 червня 2013 р № 492-р «Про затвердження плану заходів щодо розроблення, впровадження і функціонування систем управління якістю», на підставі наказу МОЗ України від 28.10.2013 р №232-Адм вищі навчальні заклади Міністерства охорони здоров'я розпочали впровадження системи менеджменту якості згідно з вимогами.

Національний фармацевтичний університет зацікавлений в гармонізації освітніх послуг до європейських стандартів, тому у свій час здійснив підготовку чотирьох спеціалістів, які мають право приступати до розробки системи управління якості на відповідність вимогам міжнародних стандартів ISO серії 9001:2009. На сьогодні це стало можливо, актуально, привабливо, і колективу університету це дозволить:

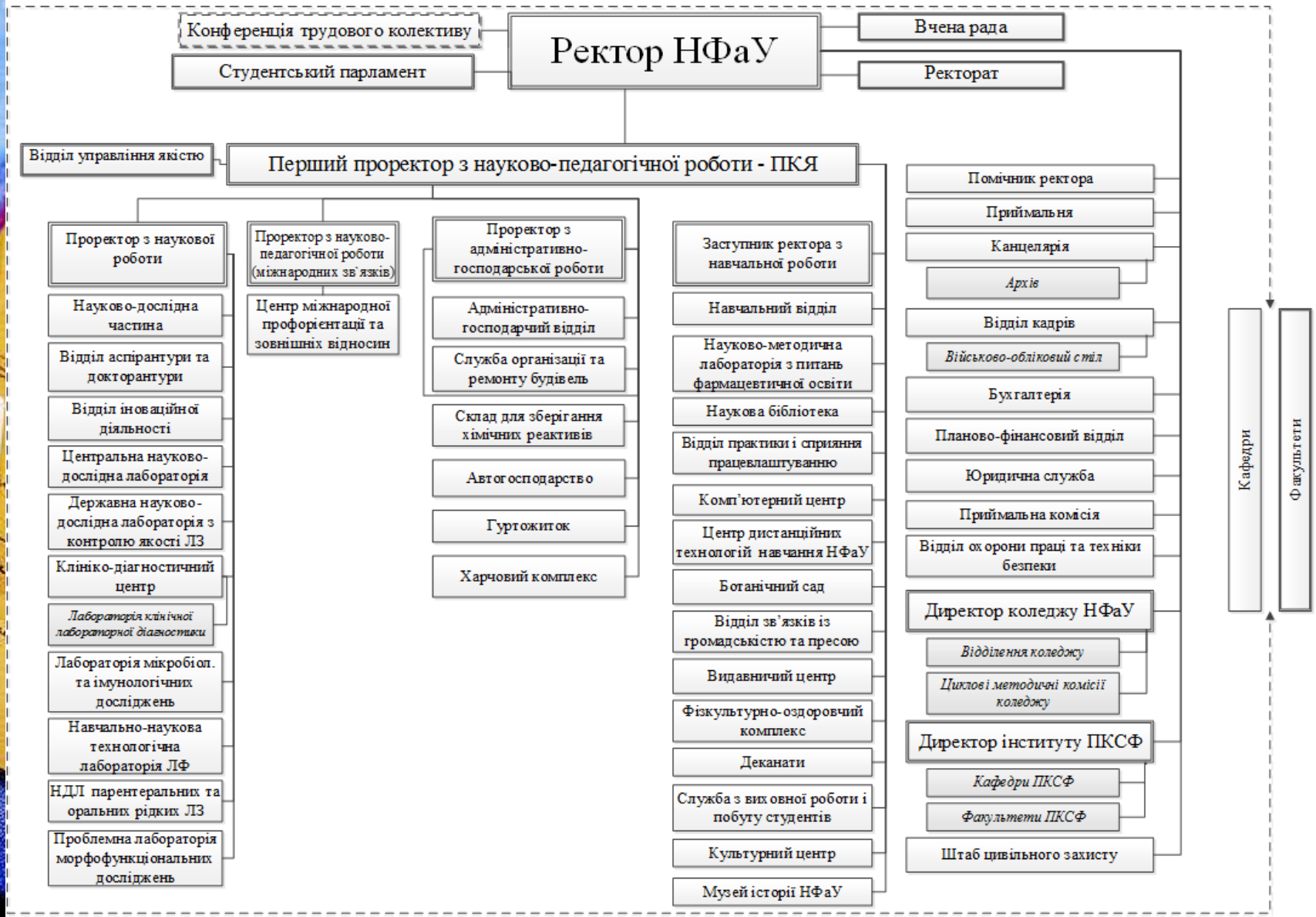
- підвищити рівень якості освіти;
- підвищити привабливість НФаУ для абітурієнтів;
- підвищити рейтинг НФаУ у національних і міжнародних рейтингових проектах;

Кроки впровадження СУЯ

- **Згідно із затвердженим планом заходів Комісією з формування СУЯ розроблено:**

1) **структура процесів** СУЯ;
2) **система ідентифікації процесів** та **кодування внутрішньої документації**;
3) **Політика** й **Цілі** у сфері якості як основа для стратегічного і оперативного планування;
4) **32 документованих** описів процесів (з них **16 процедур)**, що регламентують всі процеси СУЯ;
5) проекти **посадових інструкцій науково-педагогічного** складу НФаУ з урахуванням СУЯ;
6) **методику рейтингування** викладачів;
7) Положення про **Відділ управління якістю**, програма внутрішніх аудитів та багато іншого

Переглянута організаційна схема Університету, до якої вже увійшов ВУЯ:



Змінена концепція планування діяльності Університету:

Політика НФаУ у сфері якості освітніх послуг слугує основою для визначення цілей з якості: для реалізації кожного положення Політики формулюються окремі Цілі, які далі перетворюються на цілі і задачі аж до кожного підрозділу і виконавця. (Політика є на сайті Університету)

ПОЛІТИКА
НАЦІОНАЛЬНОГО ФАРМАЦЕВТИЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ

Стратегічна мета Університету – закріпити позиції кращого вищого навчального закладу фармацевтичного спрямування в Україні та країнах СНД, а також забезпечити гідну позицію у європейських та світових рейтингах вищів за якістю освітніх послуг.

Наша місія:

Здійснення всебічної підготовки компетентних фахівців для фармацевтичної сфери охорони здоров'я згідно із чинним національним законодавством, а також із постійно досліджуваними вимогами роботодавців, регуляторних органів, суспільства та всіх інших зацікавлених сторін.

Для реалізації цієї місії колектив Університету постійно і наполегливо працює над:

- удосконаленням навчально-методичної бази;
- підвищенням компетентності професорсько-викладацького складу;
- розширенням і укріпленням міжнародних зв'язків;
- удосконаленням методів і засобів ведення навчального процесу, виховної та профорієнтаційної роботи;
- укріпленням та розвитком матеріальної бази;
- підвищенням рівня наукових досліджень та формуванням визнаних у світі наукових шкіл.

Досягнення поставлених цілей значною мірою планується здійснювати за рахунок результативного функціонування системи управління якістю, впроваджуваної відповідно до вимог стандарту ISO 9001, та постійного її удосконалення.

Результативність системи управління якістю досягатиметься завдяки:

- практичній реалізації сучасних принципів управління якістю, покладених в основу стандартів ISO серії 9000 і концепції TQM;
- реалізації процесного підходу до управління всіма видами діяльності, що впливають на відповідність освітніх послуг встановленим вимогам;
- лідерства у справах забезпечення високої якості послуг і постійного підвищення задоволеності замовників;
- мотивації всього персоналу на щиру працю і постійний розвиток шляхом підвищення професійної компетентності та впровадження інновацій у свою роботу.

Співробітники Національного фармацевтичного університету на всіх рівнях організаційної структури мають на меті забезпечувати належну якість підготовки наших студентів та постійно підвищувати показники, що характеризують нас як провідний вищий навчальний заклад України.

«Якість освіти визначає якість нашого життя»

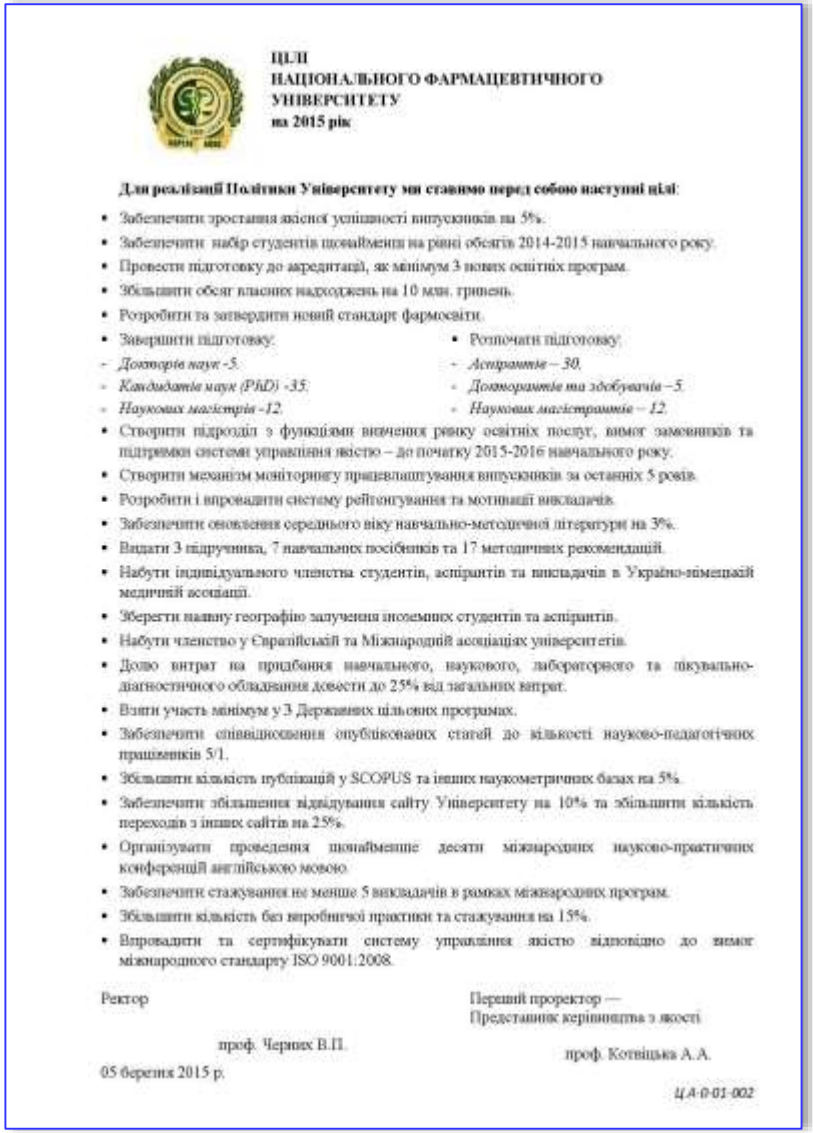
Ректор проф. Черних В.П.
27 листопада 2014 р.

СУЯ 2-01 001

Планування діяльності - за стандартом ISO 9001

Цілі НФаУ у сфері якості -

це вимірні показники діяльності Університету, які є основою для визначення цілей більш низького рівня, формулювання планів і задач (від планів підрозділів – до планів конкретних виконавців, наприклад – індивідуальних планів роботи викладачів)



ЦІЛІ
НАЦІОНАЛЬНОГО ФАРМАЦЕВТИЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ
на 2015 рік

Для реалізації Політики Університету ми ставимо перед собою наступні цілі:

- Забезпечити зростання якісної успішності випускників на 5%.
- Забезпечити набір студентів щонайменш на рівні обсягів 2014-2015 навчального року.
- Провести підготовку до акредитації, як мінімум 3 нових освітніх програм.
- Збільшити обсяг власних надходжень на 10 млн. гривень.
- Розробити та затвердити новий стандарт фармосвіти.
- Завершити підготовку:
  - *Докторів наук -5.*
  - *Кандидатів наук (PhD) -35.*
  - *Наукових магістрів -12.*
- Розпочати підготовку:
  - *Аспірантів – 30.*
  - *Докторантів та здобувачів – 5.*
  - *Наукових магістрантів – 12.*
- Створити підрозділ з функціями вивчення рівню освітніх послуг, вимог замовників та підтримки системи управління якістю – до початку 2015-2016 навчального року.
- Створити механізм моніторингу працевлаштування випускників за останніх 5 років.
- Розробити і впровадити систему рейтингування та мотивації викладачів.
- Забезпечити оновлення середнього віку навчально-методичної літератури на 3%.
- Видати 3 підручника, 7 навчальних посібників та 17 методичних рекомендацій.
- Набути індивідуального членства студентів, аспірантів та викладачів в Україно-німецькій медичній асоціації.
- Зберегти наявну географію залучення іноземних студентів та аспірантів.
- Набути членство у Європейській та Міжнародній асоціаціях університетів.
- Долю витрат на придбання навчального, наукового, лабораторного та пікувально-діагностичного обладнання довести до 25% від загальних витрат.
- Взяти участь мінімум у 3 Державних цільових програмах.
- Забезпечити співвідношення опублікованих статей до кількості науково-педагогічних працівників 5/1.
- Збільшити кількість публікацій у SCOPUS та інших наукометричних базах на 5%.
- Забезпечити збільшення відвідування сайту Університету на 10% та збільшити кількість переходів з інших сайтів на 25%.
- Організувати проведення щонайменше десяти міжнародних науково-практичних конференцій англійською мовою.
- Забезпечити стажування не менше 5 викладачів в рамках міжнародних програм.
- Збільшити кількість без виробничої практики та стажування на 15%.
- Впровадити та сертифікувати систему управління якістю відповідно до вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2008.

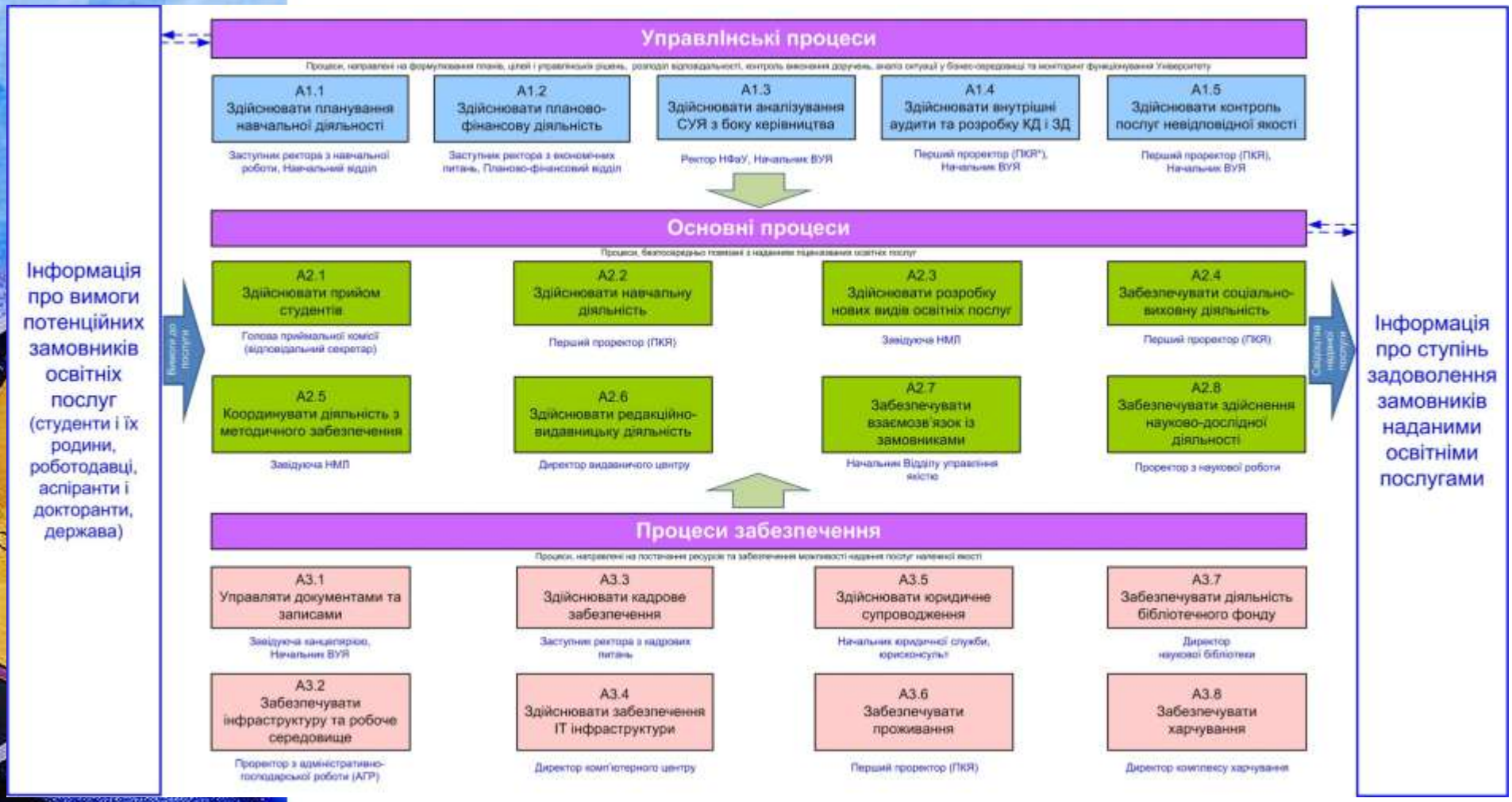
Ректор — проф. Черних В.П.

Перший проректор — Представник керівництва з якості — проф. Котвіцька А.А.

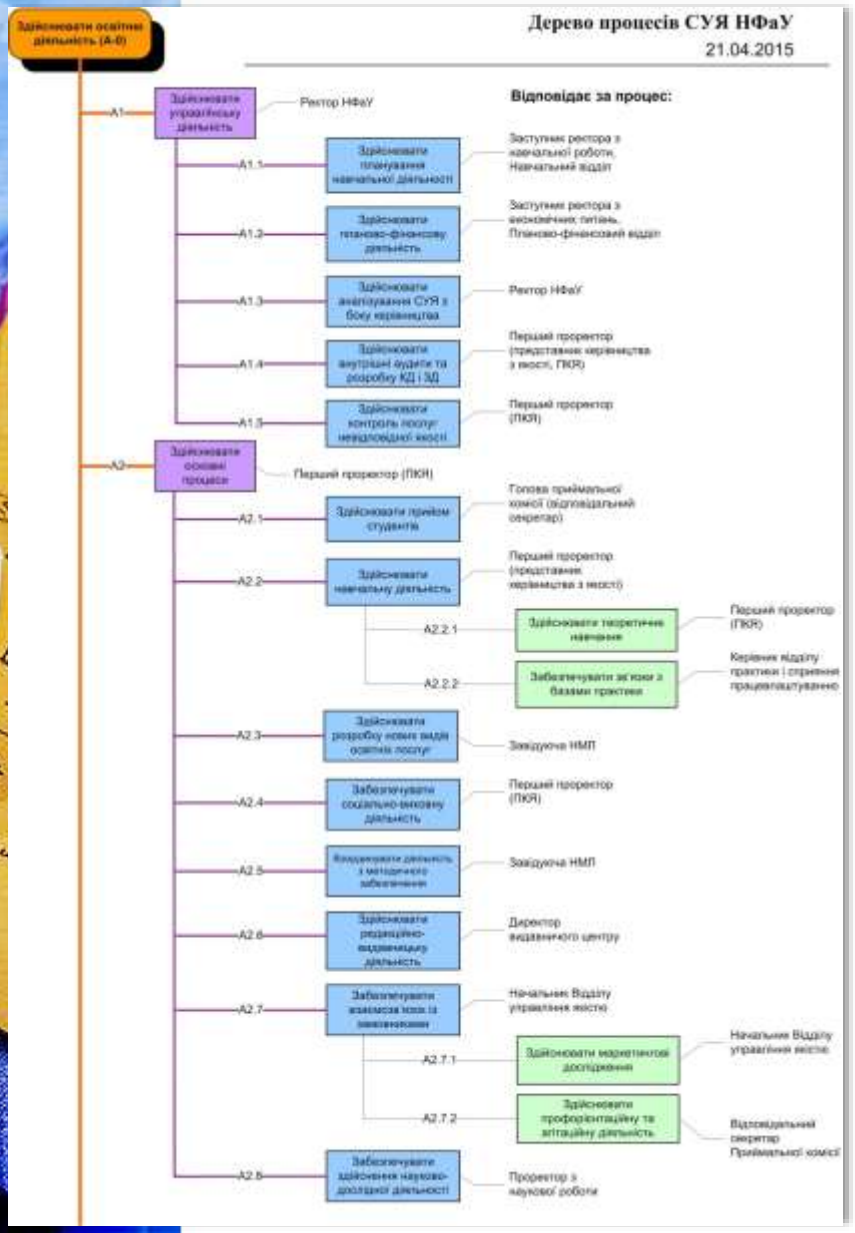
05 березня 2015 р.

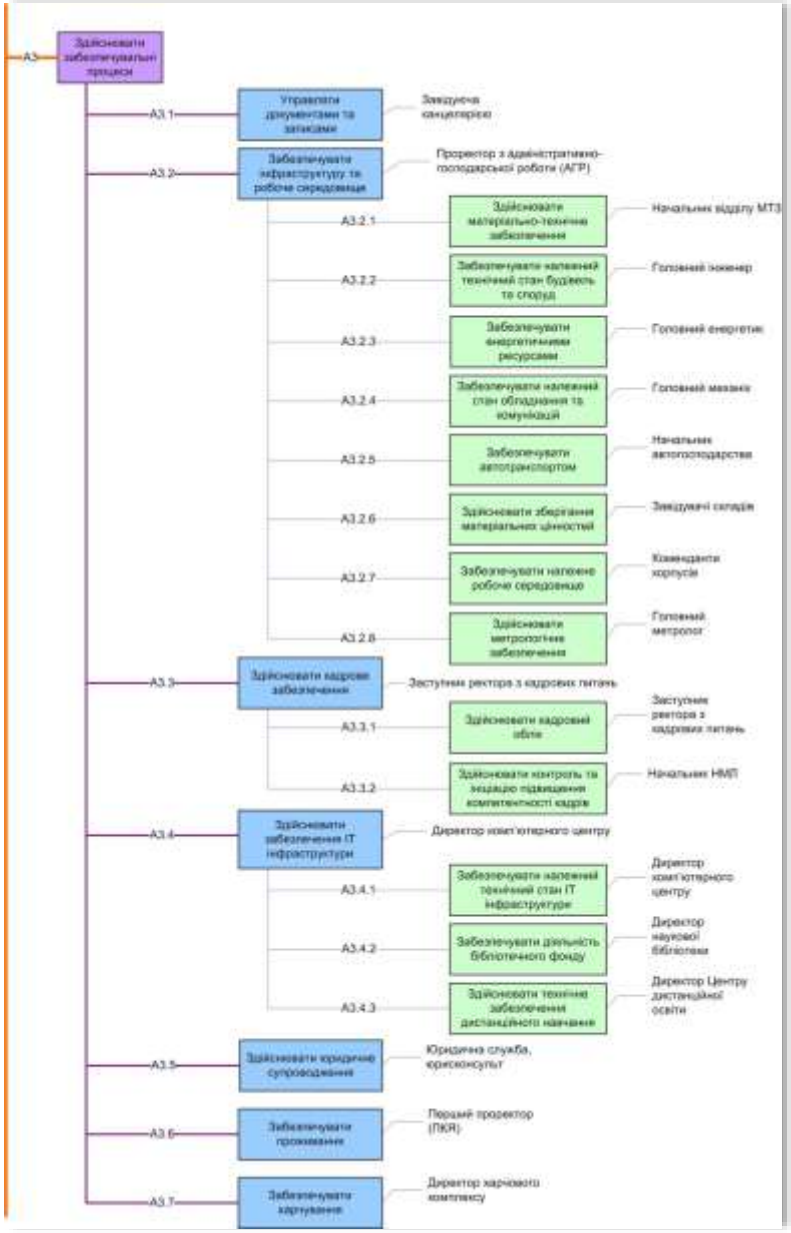
ЦА-0-01-002

Схема СУЯ у вигляді «карти процесів» відображає взаємозв'язок із замовниками наших освітніх послуг:

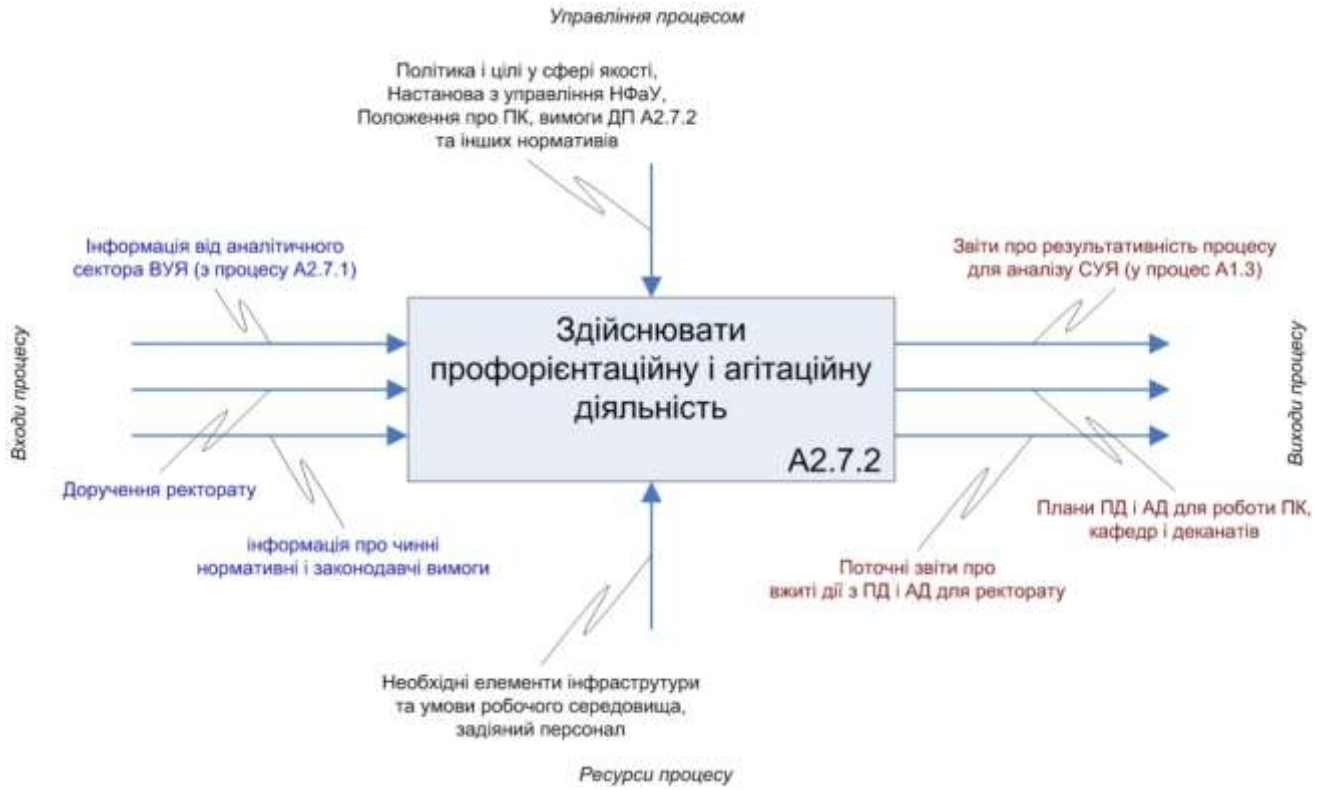


Дерево процесів СУЯ наочно відображає структурні елементи нашої системи:



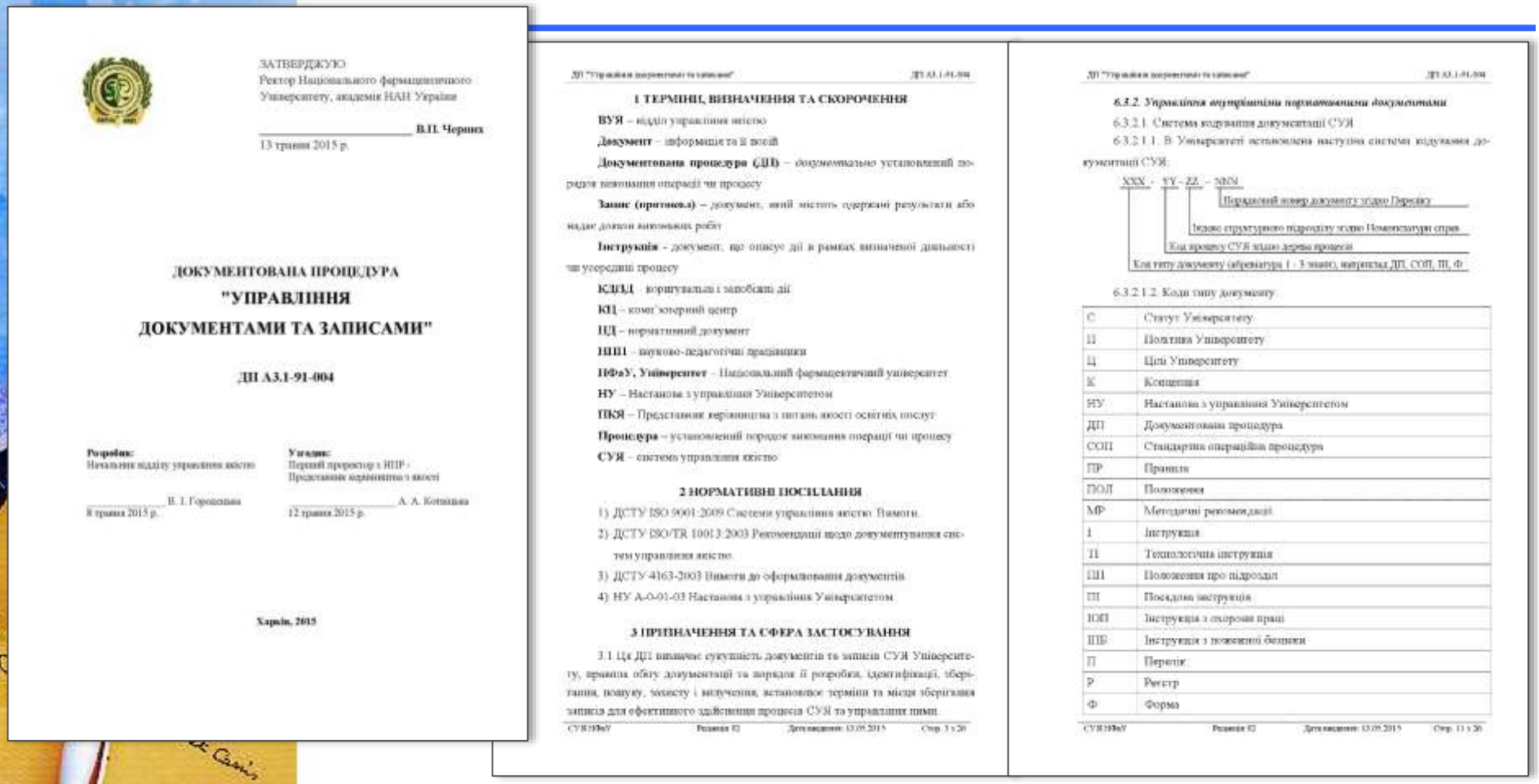


Кожен процес представляє певне перетворення входів на виходи:



Згідно із вимогами ISO 9001 для кожного процесу визначаються **входи і виходи**, за якими процеси зв'язуються між собою системою інформаційних потоків у вигляді відповідних документів

Усі процеси СУЯ регламентовані:



ЗАТВЕРДЖУЮ
Ректор Національного фармацевтичного Університету, академік НАН України
_____ В.П. Черних
13 травня 2015 р.

ДОКУМЕНТОВАНА ПРОЦЕДУРА
"УПРАВЛІННЯ ДОКУМЕНТАМИ ТА ЗАПИСАМИ"

ДП А3.1-91-004

Розробник: Начальник відділу управління якістю _____ В. І. Горошкіна 8 травня 2015 р.

Узгоджено: Перший проректор з НПР – Представник керівництва з якості _____ А. А. Котляшова 12 травня 2015 р.

Харків, 2015

ДП "Управління документами та записами" ДП А3.1-91-004

1 ТЕРМІНИ, ВИЗНАЧЕННЯ ТА СКОРОЧЕННЯ

ВУЯ – відділ управління якістю

Документ – інформація та її носій

Документована процедура (ДП) – документально установлений порядок виконання операції чи процесу

Запис (протокол) – документ, який містить одержані результати або надає докази виконаних робіт

Інструкція - документ, що описує дії в рамках визначеної діяльності чи усередині процесу

КДПЗД – коригувальні і запобіжні дії

КЦ – комп'ютерний центр

НД – нормативний документ

НПП – науково-педагогічні працівники

НФаУ, Університет – Національний фармацевтичний університет

НУ – Настанова з управління Університетом

ПКЯ – Представник керівництва з питань якості освітніх послуг

Процедура – установлений порядок виконання операції чи процесу

СУЯ – система управління якістю

2 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

1) ДСТУ ISO 9001:2009 Системи управління якістю. Вимоги.
2) ДСТУ ISO/TR 10013:2003 Рекомендації щодо документування системи управління якістю
3) ДСТУ 4163-2003 Вимоги до оформлювання документів
4) НУ А-0-01-03 Настанова з управління Університетом

3 ПРИЗНАЧЕННЯ ТА СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

3.1 Ця ДП визначає сукупність документів та записів СУЯ Університету, правила обігу документації та порядок її розробки, ідентифікації, зберігання, пошуку, зокрема і вилучення, встановлює терміни та місця зберігання записів для ефективного здійснення процесів СУЯ та управління ними.

СУЯ НФаУ Редакція 02 Дата введення: 03.09.2015 Стор. 3 з 20

ДП "Управління документами та записами" ДП А3.1-91-004

6.3.2. Управління внутрішніми нормативними документами

6.3.2.1. Система кодування документації СУЯ

6.3.2.1.1. В Університеті встановлена наступна система кодування документації СУЯ:

XXX - YY - ZZ. – NNN
- NNN – Порядковий номер документу згідно Переліку
- ZZ. – Індекс структурного підрозділу згідно Номенклатури справ
- YY – Код процесу СУЯ згідно дерева процесів
- XXX – Код типу документу (абревіатура 1 - 3 знаки, наприклад ДП, СОП, ІП, Ф)

6.3.2.1.2. Коди типу документу

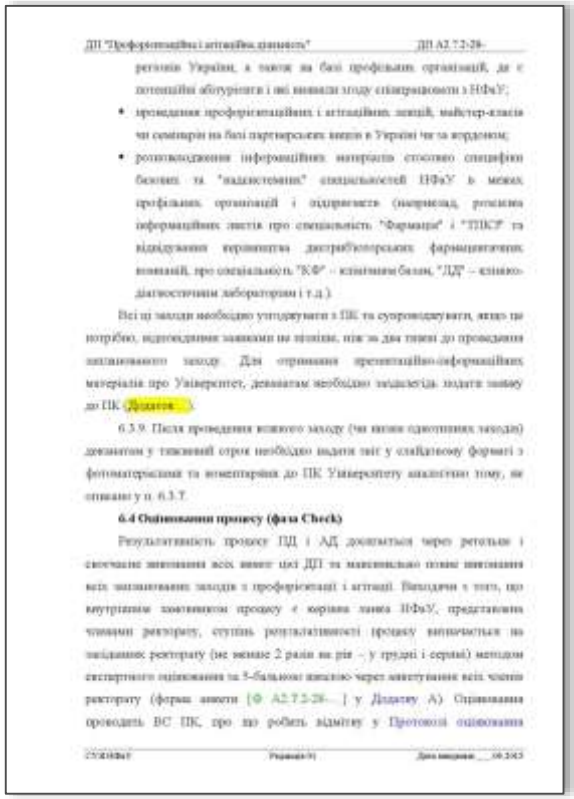
С	Статут Університету
П	Політика Університету
Ц	Цілі Університету
К	Концепція
НУ	Настанова з управління Університетом
ДП	Документована процедура
СОП	Стандартна операційна процедура
ПР	Правила
ПОЛ	Положення
МР	Методичні рекомендації
І	Інструкція
ТІ	Технологічна інструкція
ПІ	Положення про підрозділ
ПІ	Посадова інструкція
ІОП	Інструкція з охорони праці
ІПБ	Інструкція з пожежної безпеки
П	Перелік
Р	Реєстр
Ф	Форма

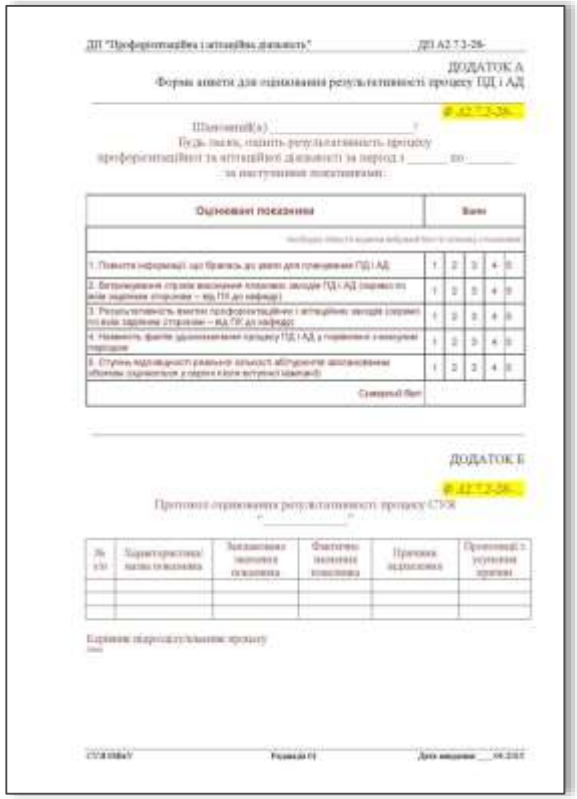
СУЯ НФаУ Редакція 02 Дата введення: 03.09.2015 Стор. 13 з 20

Процеси СУЯ регламентуються **Документованою процедурою (ДП)**, яка описує всі фази процесу за циклом PDCA – від планування до оцінки результативності і шляхів удосконалення

Документовані процедури мають єдину стандартну структуру

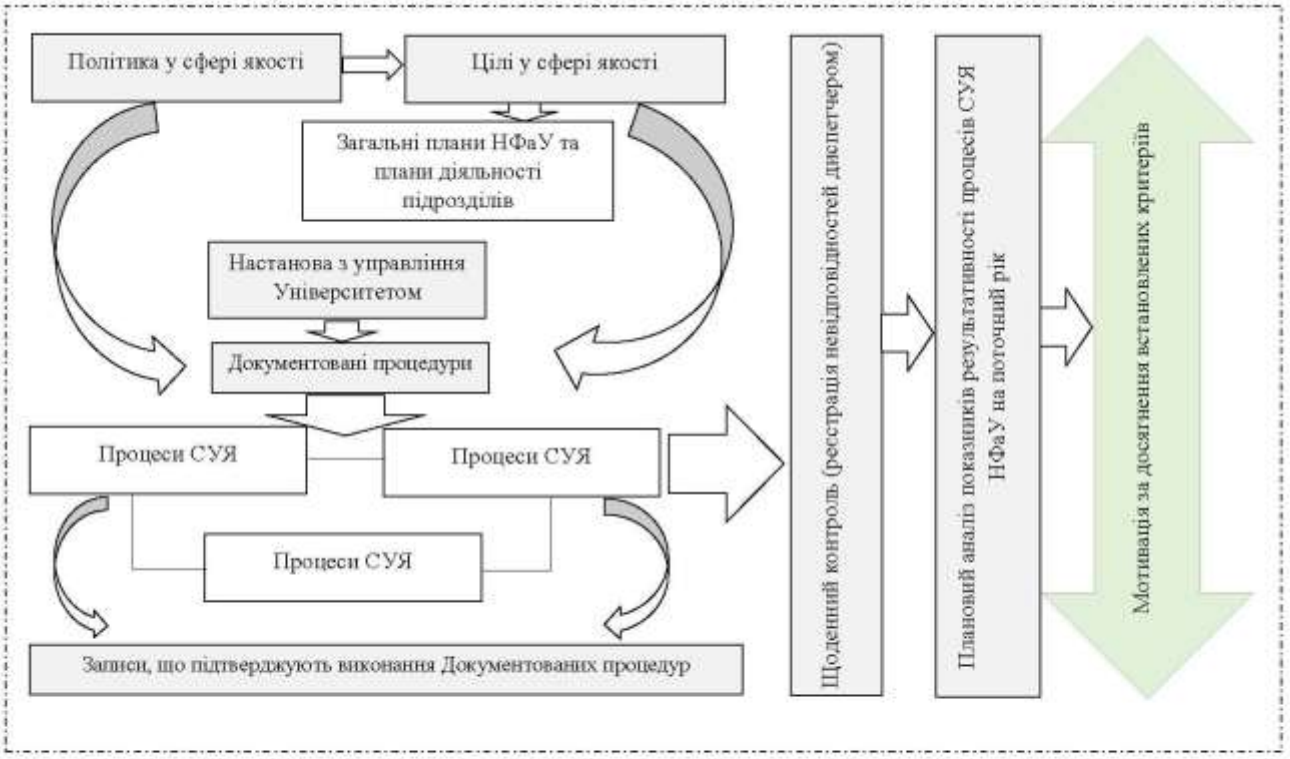
ДП розроблені за Циклом **PDCA** і описують всі етапи процесу за цим циклом – відповідно до сучасних уявлень про системи менеджменту





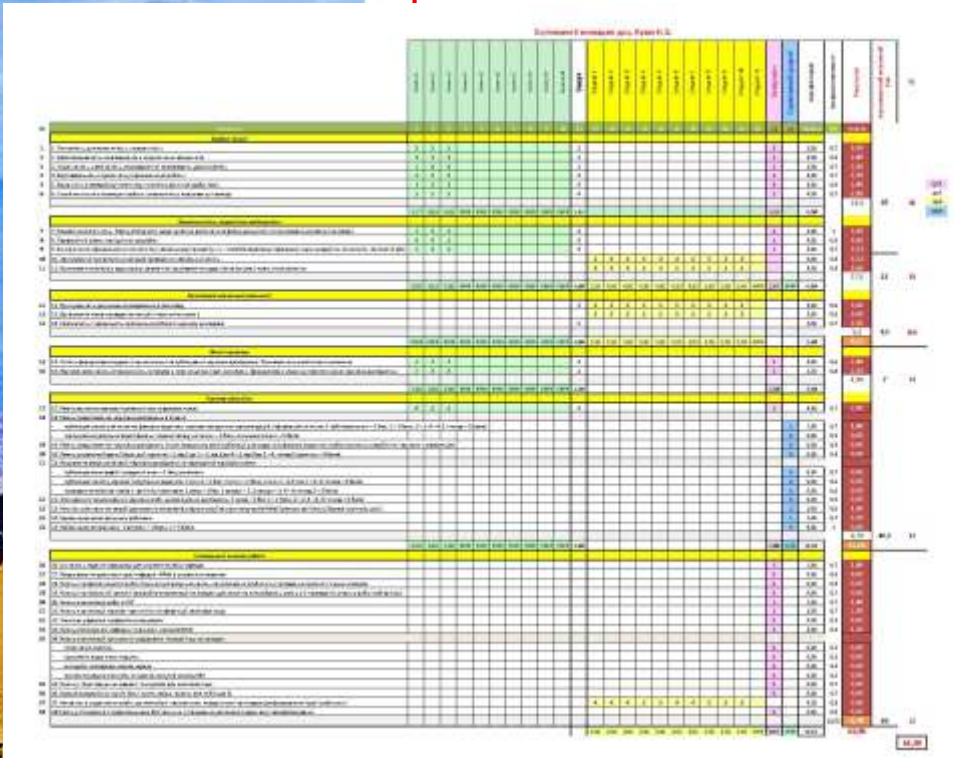
ДП містять «вбудовані» **показники результативності і методики їх визначення**, а при плануванні процесу їх керівники встановлюють вимірні критерії для систематичного оцінювання результативності кожного процесу

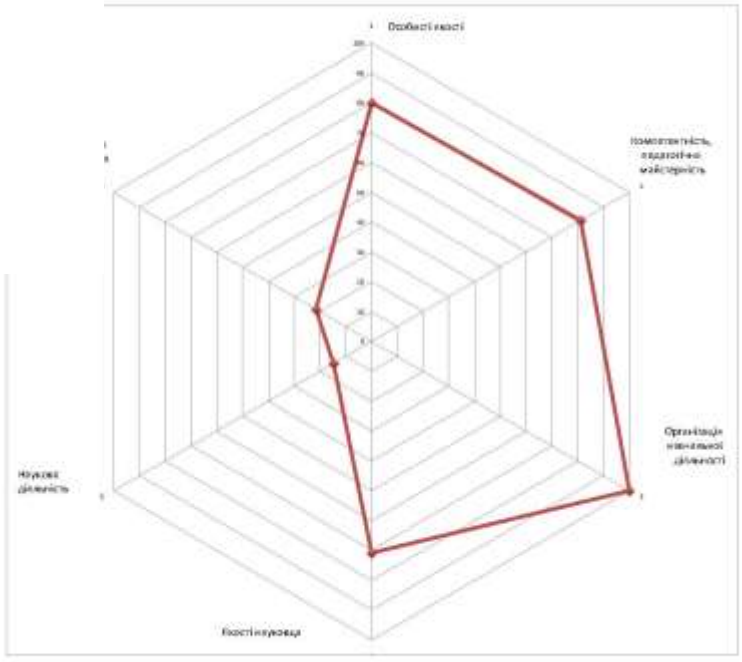
СУЯ передбачає постійний моніторинг результативності всіх процесів



Нормування діяльності науково-викладацького складу через **індивідуальні плани**, **рейтингування** викладачів та систематичне **оцінювання результативності** кожного процесу – взаємопов'язані процеси, які сприятимуть мотивації персоналу і підвищенню продуктивності діяльності Університету

Методика рейтингування пройшла апробацію на 8 кафедрах, після її остаточного коригування вона почне застосовуватись для рейтингової оцінки роботи всіх викладачів раз на навчальний рік





Хронологія впровадження СУЯ

- Після видання **наказу** ректора про впровадження СУЯ №149 від 16 квітня розпочалося виконання робіт за тими процедурами, які регламентують кожен процес СУЯ.
- **З 21 по 24 квітня** проведено цикл внутрішніх аудитів для того, щоб оцінити ступінь впровадження ДП і обізнаності учасників процесів з вимогами СУЯ.
- **28 квітня** відбувся ознайомчий візит аудиторів Органу сертифікації ПРИРОСТ DQS-Україна (І-а фаза сертифікації).
- **19-21 травня** працювала група з 3-х аудиторів на чолі з керівником Органу сертифікації. Вони провели ІІ фазу сертифікаційного аудиту.

Ми ставили перед собою мету пройти аудит на високому рівні і без критичних невідповідностей: цю мету досягнуто!

Процеси, що потребують удосконалення (аудитори виявили резерв для поліпшення):

- управління документообігом,
- проведення внутрішніх аудитів,
- навчання персоналу з питань управління якістю,
- оцінювання результативності процесів СУЯ (у тому числі – проведення рейтингування викладачів),
- аналізування ринку освітніх послуг та розвиток взаємодії із замовниками…

– ці та інші процеси мають нововведення і повинні виконуватись на постійній і професійні основі

Багато функцій тепер покладено на
Відділ управління якістю
у складі якого сектор
Сектор підтримки функціонування СУЯ та
Сектор аналітичних досліджень

Після заключної наради аудиторів. 21 травня 2015 р.

ДЯКУЮ ЗА УВАГУ!