



## **Система управління якістю**

**ДВНЗ «Національний університет кораблебудування імені адмірала Макарова»**

## **ПАМ'ЯТКА З СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ**

Система управління якістю  
ДВНЗ «Національний університет кораблебудування  
імені адмірала Макарова»

**ПАМ'ЯТКА З СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ**

Дата введення 2013-03-01

ЗАТВЕРДЖЕНО

Ректор

ДВНЗ «Національний університет кораблебудування імені адмірала Макарова»

01.03.2013



**1. Міжнародний стандарт ISO 2001:2008;  
(національний стандарт ДСТУ ISO 9001-2009)**

Міжнародний стандарт ISO 9001:2008 був розроблений Технічним комітетом ISO/TK 176 «Управління якістю і забезпечення якості», Підкомітетом ПК 2 «Системи якості», що входить до складу Міжнародної організації зі стандартизації (ISO) у 2008 році.

Національний стандарт ДСТУ (Державний стандарт України) ISO 9001-2009 переведений з міжнародного стандарту (МС) ISO 9001:2008 у 2009 році, затверджений та введений в дію у вигляді автентичного тексту відповідного МС ISO 9001:2008 (тобто переведений дослівно і всі його вимоги відповідають вимогам МС).

**2. Сфера застосування і основна мета впровадження системи управління якістю відповідно до МС ISO 2001:2008**

МС ISO 9001:2008 встановлює вимоги до системи управління якістю *організації*.

Стандарт являє собою перелік вимог, виконавши які організація може заявити, що діюча в організації СУЯ відповідає цим вимогам (тобто відповідає МС ISO 9001:2008).

*Основною метою запровадження СУЯ в організації відповідно до вимог МС ISO 9001:2008 є:*

- а) демонстрація своєї здатності постачати продукцію (послугу), що відповідає вимогам споживачів і відповідну застосовним нормативним і регулюючим вимогам і
- б) прагнення поліпшувати задоволеність споживачів, за допомогою результативного застосування системи, включаючи процеси її постійного поліпшення і забезпечення

відповідності вимогам замовника та застосовним нормативним і регулюючим вимогам.

Система управління якістю може бути розроблена в будь-якій організації незалежно від виду, розміру та продукції або наданої послуги.

*У будь-якій організації існує система управління якістю і до впровадження МС ISO 9001:2008. Однак, ступінь її відповідності вимогам стандарту може коливатися в широких межах і не буде близька до 100 %, тому що дана організація не брала МС ISO 9001:2008 в якості моделі для вдосконалення діючої СУЯ своєї організації.*

*Запровадження МС ISO 9001:2008 в організації означає, що організація головною метою ставить оцінити й задовольняти поточні та передбачувати майбутні вимоги свого споживача за допомогою проведення послідовних дій для збільшення ступеня відповідності СУЯ організації вимогам МС ISO 9001:2008.*

МС ISO 9001:2008 - один з найбільш успішних і зарекомендувавших себе у світовій спільноті стандарт (впорядкований набір вимог) для управління якістю на всіх рівнях організації (наприклад, від лаборанта до ректора) для досягнень максимальної задоволеності споживача та відповідності наданих послуг нормативним вимогам.

У свою чергу, досягнення задоволеності споживача та відповідність послуг нормативним вимогам веде до зміцнення іміджу організації в очах споживача як надійного постачальника послуг, зміцненню економічного потенціалу та конкурентоспроможності організації на національному та світовому ринках.

### **Сфера застосування і основна мета функціонування СУЯ в НУК.**

*Сфера застосування СУЯ НУК: «Проектування та надання освітянських послуг, пов'язаних з отриманням повної вищої освіти на рівні кваліфікаційних вимог до бакалавра, спеціаліста, магістра для морської і суднобудівної галузі національних і міжнародних судновласницьких компаній, транспортних компаній, а також підприємств і фірм сфери обслуговування» (далі по тексті і у всіх нормативних документах СУЯ - проектування та надання освітянських послуг).*

*Основні цілі СУЯ НУК виражені в Баченні, Стратегії, Політиці в сфері якості та Цілях в області якості НУК (див. окремі документи СУЯ).*

*Призначення НУК як вищого навчального закладу виражено в Місії НУК.*

### **3. Основні терміни та визначення згідно з МС ISO 9000:2005 «Системи управління якістю. Основні положення та словник»**

**Організація** - група працівників і необхідних засобів з розподілом відповідальності, повноважень й взаємовідносин. Приклади: компанія, корпорація, фірма, підприємство, установа, благодійна організація, підприємство роздрібною торгівлі, асоціація, а також їх підрозділи або комбінація з них (п.3.3.1).

**Система управління якістю** - система управління для керівництва та керування організацією щодо якості (п.3.2.3).

*Управління якістю* - скоординована діяльність з керівництва та управління організацією щодо якості (п.3.2.8).

*Вимога* - потреба або очікування, яке встановлено, зазвичай передбачається чи є обов'язковим (п.3.1.2).

*Якість* - ступінь, з якою сукупність власних характеристик виконує вимоги (п.3.1.1).

*Задоволеність споживачів* - сприйняття замовником ступеня виконання його вимог (п.3.1.4).

*Політика в сфері якості* - загальні наміри та напрямки діяльності організації у сфері якості, офіційно сформульовані вищим керівництвом (п.3.2.4).

*Цілі в сфері якості* - те, чого домагаються, або до чого прагнуть у сфері якості (п.3.2.5).

*Процес* - сукупність взаємопов'язаних і взаємодіючих видів діяльності, яка перетворює входи на виходи (задокументовані в паспортах процесів НУК, в яких описуються процеси) (п.3.4.1).

*Процедура* - встановлений спосіб здійснення діяльності або процесу (наприклад, стандарт університету - СТУ, або паспорт процесу - ПП, в яких описується послідовність дій).

*Продукція* - результат процесу (це може бути і надана освітянська послуга, як продукція) (п.3.4.2).

*Керівництво з якості* - документ, що визначає СУЯ організації (п.3.7.4).

*Результативність* - ступінь реалізації запланованої діяльності та досягнення запланованих результатів (п.3.2.14).

*Ефективність* - зв'язок між досягнутим результатом і використаними ресурсами (п.3.2.15).

#### **4. Принципи управління якістю, методологія «Plan-Do-Check-Act» (PDCA) і Звід європейських стандартів гарантії якості**

У НУК в цілях поліпшення діяльності у галузі застосування СУЯ університету - «*проективання та надання освітніх послуг*», застосовуються вісім принципів управління якістю, наведених у МС ISO 9000:2005. Крім того, університет застосовує ще чотири додаткових принципу управління якістю для закріплення досягнутого успіху в області застосування СУЯ університету. У НУК до всіх процесів і видів освітянської діяльності СУЯ застосовується методологія «**Plan-Do-Check-Act**» (PDCA), а для СУЯ НУК в цілому застосовуються Європейські стандарти і директиви по самооцінці якості всередині ВНЗ.

##### **4.1 . Вісім принципів управління якістю**

1. Розуміння ключової компетенції (*орієнтація на споживача*) включає в себе різні інструменти забезпечення конкурентної переваги НУК. Серед цих інструментів – застосовувані технології, майстерність, досвід, культура і традиції університету як

освітньої установи. Колективна сила професорсько-викладацького складу, притаманна освітній установі, веде до створення цінності для наших студентів. Ключова компетенція НУК підтримує новаторство шляхом адаптації до змін в освітянському середовищі для підтримки своєї конкурентної переваги.

2. **Мудре керівництво (роль керівництва)** в НУК встановлює концепцію (Місію, Бачення, Стратегію, Політику та Цілі в сфері якості), намічає курс для її реалізації та веде університет як освітній заклад у швидкому реагуванні на зміни в освітянському середовищі.

3. **Залучення людей (залучення працівників)** є найефективнішим і дієвим способом для університету як освітнього закладу досягти своїх цілей, сприяти залученню всіх співробітників НУК і максимально ефективно використовувати їх здібності, знання, майстерність і креативність в освітянському процесі.

4. **Процесний підхід (процесний підхід):** НУК застосовує процесний підхід при розробці та впровадженні системи управління якістю. Університет визначає ступінь, до якого кожен процес СУЯ створює цінність для студента. Для цього НУК включає всі процеси СУЯ, пов'язані з Місією, Баченням, Стратегічними цілями і Цілями у сфері якості університету в освітянську діяльність НУК. Розуміння взаємозв'язків між процесами СУЯ необхідно НУК для поліпшення якості процесів проектування та надання освітянських послуг при вдосконаленні всієї системи навчання в НУК у цілому.

5. **Загальна оптимізація (системний підхід до управління)** дозволяє кожному робочому процесу СУЯ досягти його мети з освітньої точки зору.

6. **Постійне вдосконалення (постійне поліпшення)** процесу навчання в НУК та персональної освіти студентів дозволяє університету, як освітньому закладу, постійно створювати цінності. Це забезпечує безперервне зростання у зовнішньому освітянському середовищі. Це допомагає збільшити персональні знання при навчанні, так само як і знання професорсько-викладацького складу університету передовим і конструктивним шляхам.

7. **Фактична підхід (прийняття рішень, заснованих на фактах)** гарантує, що адміністративні рішення вищим керівництвом НУК приймаються на основі чітко витлумачених фактів, а не на зручних припущеннях. З цією метою інформація та знання в університеті поєднуються з аналізуванням, синтезом, порівнянням, узагальненням, логічним мисленням й іншими науковими підходами.

8. **Співпраця з партнерами (взаємовигідні відносини з постачальниками)** необхідна для отримання оптимального знання, майстерності та креативності при досягненні цінностей для студентів.

#### 4.2. Чотири додаткових принципи управління якістю, що використовуються для закріплення успіху в сфері застосування СУЯ університету

1. **Створення цінності для студентів** для розвитку у них почуття задоволеності цінностями, які вони отримують. Заходи задоволеності визначають ступінь відповідності цінностей потребам і очікуванням студента. Результати вимірювань

допомагають НУК збільшити цінність шляхом поліпшування процесів створення цінності для студентів.

2. **Фокусування на соціальній цінності** означає приділяти увагу тому, що студенти й інші зацікавлені сторони думають про етику, безпеку та охорону довкілля. НУК вважає, що може досягти стабільного зростання тільки тоді, коли суспільство буде оцінювати віддачу від додаткової цінності від студента.

3. **Швидка реакція** в університеті необхідна для стабільного зростання в різко мінливому освітянському середовищі та перетворює її в можливість безперервного успіху в освіті.

4. **Автономність** ґрунтується на аналізі, синтезі обставин і самоаналізі. НУК сам приймає рішення про корисність тих чи інших дій та діє самостійно, незалежно від сформованих стереотипів.

#### *4.3 Методологія «Plan-Do-Check-Act» (PDCA)*

Цикл PDCA застосовується в НУК в наступному порядку:

- **Плануйте (Plan):** визначаються споживачі, інші зацікавлені сторони і їхні вимоги, встановлюються Стратегічні цілі, Цілі в сфері якості, процеси і види діяльності СУЯ, необхідні для досягнення результатів відповідно до вимог споживачів, інших зацікавлених сторін, Місії, Бачення, Стратегії, Політики університету в сфері якості, а також законодавчих і регулюючих вимог.

- **Робіть (Do):** впроваджуються відповідні процеси, види діяльності СУЯ та плани в освітянську діяльність університету.

- **Перевіряйте (Check):** здійснюється моніторинг і вимірювання процесів, видів діяльності СУЯ й освітніх послуг щодо Місії, Бачення, Стратегії, Політики і Цілей університету в сфері якості, планів, а також законодавчих й регулюючих вимог до освітянських послуг і повідомляється вищому керівництву НУК про отримані результати моніторингу та вимірювань в порівнянні з запланованими результатами, тобто досягнуті показники порівнюються із запланованими показниками.

- **Дійте (Act):** робляться необхідні дії (проводиться аналіз, визначаються і впроваджуються корекції, коригувальні та попереджувальні дії, здійснюється перевірка їх результативності) для безперервного вдосконалення функціонування процесів, видів діяльності та СУЯ університету в цілому.

#### *4.4 Звіт європейських стандартів гарантії якості*

**Частина 1. Європейські стандарти та директиви по самооцінці якості всередині ВНЗ** (див. рисунок 1)

1.1. **Політика та процедури гарантії якості.** Навчальні заклади повинні розробити політику та пов'язані з нею процедури гарантії якості та стандартів своїх програм і сертифікатів. Вони також повинні повністю присвятити себе розвитку усвідомлення важливості якості та забезпечення якості у своїй роботі. Для досягнення цієї мети заклади повинні розробити та застосувати стратегію щодо підвищення



якості. Стратегія, політика і процедури повинні мати офіційний статус і бути суспільно доступні. Вони також повинні відводити роль студентам та іншим ключовим учасникам.

Даний Стандарт виконується відповідно до розділів 5 і 7 Настанови з якості.

**1.2. Затвердження, моніторинг і періодичний перегляд програм та сертифікації.** ВНЗ повинні розробити офіційні механізми для затвердження, періодичного рецензування та спостереження за програмами та сертифікацією.

Даний Стандарт виконується відповідно до розділу 7 Настанови з якості.

**1.3. Оцінювання студентів.** Студенти повинні оцінюватися за допомогою послідовно застосовуваних опублікованих критеріїв, положень і процедур.

Даний Стандарт виконується відповідно до розділу 7 Настанови з якості.

**1.4. Забезпечення якості викладацького складу.** Навчальні заклади повинні розробити способи та критерії оцінки компетентності викладачів, які навчають студентів. Дані критерії повинні бути доступні організаціям, що здійснюють зовнішню оцінку, і прокоментовані у звітах.

Даний Стандарт виконується відповідно до розділу 6 Посібника з якості.

**1.5. Матеріальне забезпечення навчального процесу та підтримка студентів.** Навчальні заклади повинні гарантувати, що ресурси, доступні для підтримки навчання студентів, є адекватними та доречними для кожної запропонованої програми.

Даний Стандарт виконується відповідно до розділу 6 Посібника з якості.

**1.6. Система інформування.** Навчальні заклади повинні забезпечувати збір, аналізування та використання важливої інформації для ефективного менеджменту програм навчання та інших видів діяльності.

Даний Стандарт виконується відповідно до розділу 8 даного Керівництва з якості.

**1.7. Інформування громадськості.** Навчальні заклади повинні регулярно публікувати свіжу, неупереджену й об'єктивну інформацію щодо як кількості, так і якості програм і сертифікатів.

Даний Стандарт виконується відповідно до розділу 9 Керівництва з якості.

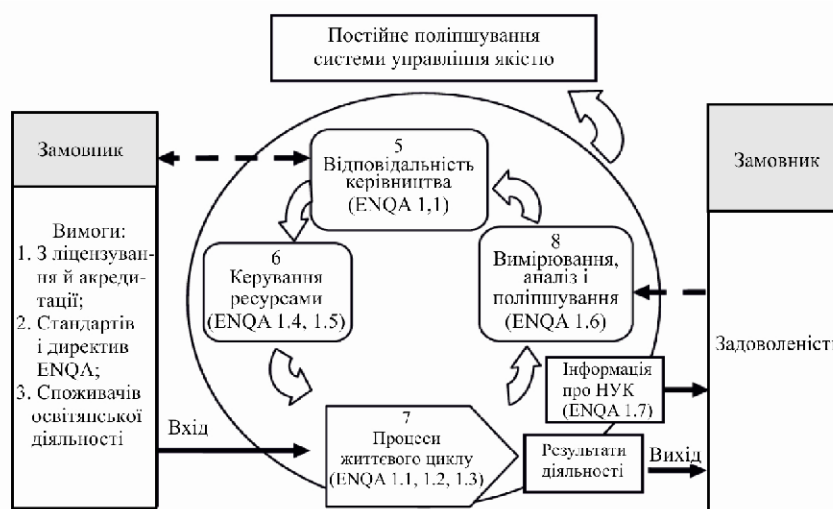


Рисунок 1 – Модель системи управління якістю, в основу якої покладено процеси, в СУЯ НУК

### 5. Процесний підхід

МС ISO 9001:2008 для успішного запровадження СУЯ вимагає розглянути всю діяльність в організації (яку організація включила в область застосування СУЯ - для НУК це: «*проекткування та надання освітянських послуг*») як сукупність взаємопов'язаних і взаємодіючих процесів.

Модель Системи управління якістю НУК, заснована на процесному підході, схематично наведена у додатку 1.

У НУК виділені (див. таблицю 1) такі управлінські процеси (процеси життєвого циклу, або процеси, що додають цінність) і власники процесів (відповідальні за функціонування та результативність процесу):

Таблиця 1

Найменування процесу	Позначення документа процесу	Відповідальний за процес (власник процесу)	Пункти МС ISO 9001:2008
1. Керування проектуванням освітянських послуг	ПП СУЯ 7.3-01-2013	ПР, ПР - начальник навчально - методичного відділу, КП по своєму напрямку	4.1; 7.3
2. Закупівлі послуг і продукції	ПП СУЯ 7.4-02-2013	ПР, КП по своєму напрямку	4.1; 7.4
3. Керування наданням освітянських послуг	ПП СУЯ 7.5.1-03-2013	ПР - начальник навчально-методичного відділу, КП по своєму напрямку	4.1; 7.5.1

Примітка: ПП - паспорт процесу, ПР - проректор, КП - керівник підрозділу університету.

Кожен співробітник НУК є учасником одного з процесів, визначених у СУЯ (крім перерахованих вище, реалізовані через СТУ такі види діяльності: в галузі менеджменту ресурсів «Керування персоналом», а в галузі управління «Аналізування СУЯ з боку керівництва»).

Кожному процесу встановлені його цілі.

Мета процесу - досягнення встановлених показників у певний період часу (у навчальному році). Процес вважається результативним (для НУК - 100%) при досягненні встановлених цілей чи показників. У свою чергу, СУЯ НУК результативна, якщо результативні всі процеси та види діяльності, що входять до СУЯ.

Тому, з моменту впровадження СУЯ власники процесів і відповідальні виконавці (а через них і кожен співробітник) повинні виконати свої обов'язки таким чином, щоб



досягти цілей процесу, а через них досягти Цілей у сфері якості та реалізувати Політику у сфері якості НУК.

**6. Що має бути в структурному підрозділі, щоб виконати вимоги МС ISO 9001:2008, а також Керівництва з якості, СТУ, паспортів процесів НУК, затверджених Ректором (узагальнено):**

- Перелік документів СУЯ, застосовуваних у даному підрозділі;
- Робочі примірники СТУ, ПП СУЯ доведені під розпис до персоналу;
- Робочі примірники ТНПА (зовнішніх нормативних документів), за якими працює підрозділ, доведені під розпис до персоналу;
- Перелік записів СУЯ в підрозділі (при необхідності), ведення яких підтверджує виконання вимог СТУ, ПП;
- Записи з якості, що підтверджують виконання вимог СУЯ (журнали, акти, протоколи, розклади, відомості з навчальної діяльності тощо);
- Положення про підрозділ, посадові інструкції персоналу (з обов'язками і відповідальністю за СУЯ) та інструкції з охорони праці, доведені під розпис до персоналу;
- Копії Місії, Бачення, Стратегії, Політики і Цілей в сфері якості (розміщені в кожному кабінеті, доведені під розпис до персоналу);
- Цілі в сфері якості підрозділу, погоджені з Цілями у сфері якості НУК, доведені під розпис до персоналу;
- Звіт з моніторингу та оцінки результативності процесу (для власників процесів);
- Копія програми «Якість» (якщо даний підрозділ є відповідальним виконавцем хоча б за один захід з програми);
- Інші документи, специфічні для даного підрозділу (наприклад, документація з оцінки постачальників послуг і продукції, документація з внутрішніх аудитів й оцінки задоволеності споживачів, документація з кадрів тощо).

**7. Документація СУЯ НУК, введена в дію Наказом Ректора**

**№ \_\_ від \_\_. \_\_. 2013.**

1. Місія, Бачення та Стратегія НУК.
2. Політика у сфері якості НУК.
3. Цілі в сфері якості НУК.
4. П СУЯ 5.6.1-01-2013 «Положення про постійно діючу комісію з якості».
5. П СУЯ 5.4.2-02-2013 «Положення про робочу групу з розробки та впровадження системи управління якістю відповідно до МС ISO 9001:2008».
6. «Програма розробки системи управління якістю відповідно до МС ISO 9001:2008 «Система управління якістю. Вимоги» щодо проектування та надання освітніх послуг».
7. КЯ СУЯ 4.2.2-2013 «Система управління якістю. Керівництво з якості».

8. СТУ СУЯ 4.2.3-01-2013 «Стандарт університету (СТУ) «Система управління якістю. Керування документацією».
9. СТУ СУЯ 4.2.3-02-2013 «Система управління якістю. Керування внутрішньої нормативною документацією».
10. СТУ СУЯ 4.2.3-03-2013 «Система управління якістю. Керування організаційно - розпорядчою документацією».
11. СТУ СУЯ 4.2.3-04-2013 «Система управління якістю. Керування Положеннями про структурні підрозділи та посадовими інструкціями».
12. СТУ СУЯ 4.2.4-2013 «Система управління якістю. Управління записами».
13. СТУ СУЯ 5.6-2013 «Система управління якістю. Аналіз з боку керівництва».
14. СТУ СУЯ 6.2-2013 «Система управління якістю. Керування персоналом».
15. СТУ СУЯ 8.2.2-2013 «Система управління якістю. Внутрішні перевірки».
16. СТУ СУЯ 8.3-2013 «Система управління якістю. Керування невідповідною послугою».
17. СТУ СУЯ 8.5-2013 «Система управління якістю. Коригувальні та попереджувальні дії».
18. ПП СУЯ 7.3-01-2013 Паспорт процесу (ПП) «Система управління якістю. Керування проектуванням освітянських послуг».
19. ПП СУЯ 7.4-02-2013 «Система управління якістю. Закупівлі послуг і продукції».
20. ПП СУЯ 7.5-03-2013 «Система управління якістю. Керування наданням освітянських послуг».

**Додаток 1:** Модель системи управління якістю ДВНЗ «Національний університет кораблебудування імені адмірала Макарова».

Виконавець (верстальник і коректор)  
доцент кафедри ССЕУ В.С. Мітенкова