

Суждения респондентов о необходимых мерах по сохранению и укреплению здоровья студентов в стенах вуза можно сгруппировать по трем направлениям: 1) улучшение организации образовательного процесса (рациональное расписание и гигиеническое обоснование учебных режимов); 2) более широкий доступ к занятиям физкультурой в течение всего срока обучения; 3) обучение здоровому образу жизни.

Декларированная приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 19 августа 2009 г. № 597 н, организация деятельности центров здоровья в части формирования ЗОЖ до настоящего времени не может быть признана достаточно эффективной в лечебных учреждениях по причине неполного понимания медработниками сущности ЗОЖ. Одна из причин этой неполноты – ориентация только на устранение факторов риска, что нашло отражение и в системе подготовки врачей в медицинских вузах. Использование факторов устойчивости в формировании ЗОЖ – задача, требующая немедленного решения на всех ступенях медицинского образования.

Список литературы

1. *Давыдовский И. В.* Проблема причинности в медицине: этиология / И.В. Давыдовский. Москва: Медгиз, 1962. 176 с.
2. *Колбанов В. В.* Оценка образа жизни и состояния здоровья студентов-медиков / В.В. Колбанов, Т. А. Лезарева // Валеолого-педагогические проблемы здоровьесформирования подростков, молодежи, населения; Рос. гос. проф.-пед. ун-т. Екатеринбург, 2013. С. 98–99.
3. *Колбанов В. В.* Смена парадигм: от здравоохранения к здоровьесозиданию / В. В. Колбанов // Здоровьесбережение и здоровьесозидание как приоритет национальной безопасности России в третьем тысячелетии: материалы конференции. Стерлитамак, 2015. С. 71–74.

УДК 37.014:005.6:006.032

Е. Д. Колегова

E. D. Kolegova

*ФГАОУ ВО «Российский государственный
профессионально-педагогический университет», Екатеринбург
Russian state vocational pedagogical university, Ekaterinburg
kolegova.59@mail.ru*

К ВОПРОСУ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ СМК В УСЛОВИЯХ НОВОЙ ВЕРСИИ СТАНДАРТА ISO 9001:2015

TO THE QUESTION OF IMPROVING THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM UNDER THE NEW VERSION OF ISO 9001:2015

Аннотация. Рассмотрены проблемы, связанные с внедрением и постоянным совершенствованием системы менеджмента качества образования. Приведен краткий анализ основных изменений в ISO 9001:2015 в сравнении с предыдущей версией данного стандарта.

Abstract. The problems associated with the introduction and constant improvement of education quality management system are listed in the article. A brief analysis of key changes in ISO 9001:2015 in comparison with the previous version of the standard is given here.

Ключевые слова: система менеджмента качества, стандарт ISO 9001:2015, процессный подход.

Keywords: quality management system, ISO 9001:2015, the process approach.

В соответствии со ст. 28 «Компетенции, права, обязанности и ответственность образовательной организации» Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273 в компетенцию вуза входит обеспечение функционирования *внутренней системы оценки качества образования* в образовательной организации [1]. Это означает перенос центра тяжести с процедур внешнего контроля качества образовательного процесса и его результатов на базе Национальной системы аккредитации в сторону внутреннего оценивания качества деятельности. Соответственно создание и обеспечение функционирования системы внутривузовского мониторинга качества образования следует рассматривать как обязанность вуза по обеспечению *гарантии качества* и ставить вопрос о том, насколько объективна и качественна такая оценка.

Решение данной задачи большинство вузов России связывают с внедрением и постоянным совершенствованием системы менеджмента качества (СМК), построенной в соответствии с требованиями международных стандартов ISO серии 9000 версии 2008 г. В основе процессной модели СМК лежат следующие основополагающие принципы: ориентация на потребителя; лидерство руководства; вовлечение работников; процессный подход; системный подход к менеджменту; постоянное улучшение деятельности; принятие решений, основанное на фактах; взаимовыгодные отношения с поставщиками.

Вузы, как и многие другие организации, использующие данный стандарт при разработке и совершенствовании СМК, испытывают ряд проблем. К ним в первую очередь необходимо отнести следующие.

Несмотря на большое количество работ, посвященных внедрению процессного подхода в практику управления организацией, современные методы и способы эффективного управления процессами вуза в полной мере не используются. Это объясняется тем, что в отличие от зарубежных государств, где менеджмент организаций имеет более чем вековую историю развития в условиях рыночной экономики, в нашей стране он находится в стадии становления при доминировании структурно-функционального подхода к управлению, доставшегося от административно-командной системы управления экономикой при социалистическом способе хозяйствования.

Согласно логике функционального подхода вся организация рассматривается как набор самостоятельных функций (подразделений), специализирующихся на выполнении отдельных работ. Эти функции пронизываются вертикальными связями иерархической системы подчиненности. Отличительная особенность функционального управления заключается в том, что исполнитель осуществляет прежде всего свою функцию, изложенную в должностной инструкции, отчитывается только перед своим руководителем и прислушивается главным образом к его мнению и его оценкам работы, что не способствует повышению результативности деятельности организации в целом. Процессный подход, элементы которого четко прослеживаются в вузах, ориентирован на межфункциональные процессы. Обеспечение непрерывности управления на стыках отдельных процессов, функционирующих в организации, является главным преимуществом применения процессного подхода.

Однако переход на процессное управление связан со значительной перестройкой системы управления организацией. В вузе вертикальные связи, характерные для функционального подхода, традиционно отлажены, а горизонтальные, ориентированные на

межфункциональные процессы, являются наиболее слабыми и с позиции руководства представляют реальную опасность для прочности организационной структуры и эффективности менеджмента. В связи с этим обстоятельством и с консерватизмом мышления многие образовательные организации и предприятия умудряются сертифицировать СМК, игнорируя процессный подход, даже не вникая в его специфику.

Сохранение административно-командного стиля управления влечет за собой так называемую параллельность функционирования СМК и реальной системы управления, в рамках которой руководство вуза принимает решения [2]. Это обусловлено тем, что стандарт в основном нацелен на выполнение требований к той части деятельности вуза, которая отвечает за качество образования. Но как отделить деятельность вуза, влияющую на качество, от той, которая на него не влияет? На этот вопрос стандарт не отвечает. И как результат – многие внутривузовские СМК функционируют как отдельная надстройка в общей системе управления.

Отсюда вытекает и следующая проблема – формальное отношение руководства к менеджменту качества. Как правило, эти вопросы делегируются на следующие уровни управления за счет создания специальных отделов или служб, ответственных за разработку и совершенствование СМК, но не обладающих соответствующими полномочиями.

Дополнительную проблему создает сложность и неоднозначность терминологии стандарта. Даже среди специалистов в области менеджмента качества имеют место разногласия в интерпретации многих терминов и понятий. Это объясняется тем, что оригинал данного стандарта был переведен первым из всей совокупности международных стандартов качества и при его переводе возникли неточности и расхождения, что зачастую приводило к конфликтным ситуациям при внешних проверках.

В связи с введением новой версии стандарта ISO 9001:2015 возникает ряд вопросов, связанных с адаптацией вузов к новым требованиям. Так ли радикальны изменения, о которых столь много говорят? И чего стоит от них ожидать? Для ответа на эти вопросы необходимо проанализировать все то, что подверглось обновлению. В частности, ключевым изменениям подверглись структура стандарта, терминология и принципы.

Первое, на что хотелось бы обратить внимание, – сокращение количества *принципов*, лежащих в основе построения СМК. Это произошло за счет долгожданного слияния принципов «процессный подход» и «системный подход к менеджменту» в единый принцип «процессный подход», который в новой редакции формулируется следующим образом: последовательные и предсказуемые результаты достигаются более эффективно и результативно, когда деятельность понимается и управляется как взаимосвязанные процессы, функционирующие в виде целостной системы.

Анализ новой версии стандарта показывает, что процессный подход значительно лучше интегрирован в текст ISO 9001:2015. В нем зафиксировано прямое требование об использовании процессной модели. Если в версии 2008 г. речь о процессном подходе шла только в самом начале стандарта, то в новой редакции требования, обращенные к процессам, распространены по всему его тексту. Следовательно, игнорирование их становится просто невозможным.

Естественно, разделение видов деятельности в рамках процесса будет всегда, но при его рациональном применении недостатки функционального подхода могут быть устранены.

Принцип «взаимовыгодные отношения с поставщиками» расширен и формулируется следующим образом: «управление взаимоотношениями с заинтересованными сторонами».

В целом можно сказать, что формулировки принципов менеджмента качества стали более четкими.

Обратимся к *терминологии*. Принципиальному изменению подвергся термин «продукция». В предыдущей версии стандарта данный термин объединял материальный продукт и услугу. В новой версии введены два термина: «продукт» (товар) и «услуга». Обычно под продуктом понимается нечто материальное, исчисляемое. А к услугам относятся обучение, предоставление медицинской помощи, услуги связи и т. п.

Термины «документация» и «записи» объединены в один термин «документированная информация», что избавляет от разногласий по поводу того, что считать документом, а что записью. Следует отметить, что в стандарте ISO 9001:2015 в отношении документации увеличена гибкость. Отсутствует требование наличия руководства по качеству и обязательных документированных процедур. Но это не означает изъятия данных документов из обращения. Степень документирования элементов СМК определяется вузом самостоятельно в зависимости от специфики его деятельности.

Впервые в стандарте появился термин «среда организации», под которой понимается деловое окружение организации, включающее в себя совокупность внутренних и внешних факторов, которые могут оказывать влияние на развитие организации и на ее способность достигать запланированных результатов.

Важным нововведением стало использование термина «риск». ГОСТ Р ИСО 31000–2010 дает такое его определение: риск – это влияние неопределенности на цели, на достижение запланированных результатов. В связи с введением данного термина из стандарта удалены термин «предупреждающие действия» и соответствующий раздел. Теперь мероприятия по предупреждению возникновения несоответствий будут осуществляться в рамках риск-менеджмента, который становится обязательным требованием стандарта ISO 9001:2015. При этом организация вправе сама определять методику риск-менеджмента. Как ни странно, но до ввода в действие новой версии стандарта этот термин в нем не использовался. Это объясняется тем, что из всех аналогичных стандартов менеджмента ISO 9001 стартовал первым и в связи с этим имел устаревшую структуру.

Совершенно новый термин, введенный в обновленную версию стандарта, – «знания организации». Под ним понимается определение, накопление и поддержание в рабочем, т. е. доступном для организации состоянии, знаний, полученных для обеспечения соответствия требованиям поставляемых продуктов и оказываемых услуг. При этом определение доли знаний, хранимых компетентным персоналом организации, и доли знаний, хранимых на других носителях, осуществляется организацией. Поскольку основное назначение университетов как образовательных организаций заключается в аккумулировании, распространении и генерации знаний, деятельность по менеджменту знаний приобретает в вузах особую значимость.

В целом стандарт ISO 9001:2015 пополнился 69 новыми терминами и определениями.

Значительные изменения претерпела и *структура стандарта* (таблица).

Кратко проанализируем изменения, касающиеся новой *структуры* ISO 9001 в версии 2015 г. Разделы 0–3, как и в предыдущей версии, включают введение, область применения, нормативные ссылки, термины и определения.

Существенные изменения начинаются с раздела 4 «Среда организации». В соответствии с требованиями этого раздела организация должна определить внешние и внутренние факторы, оказывающие влияние на стратегию ее развития? и способность достигать намеченных целей и результатов. Требования к СМК в обновленной версии сформулированы

в п. 4.4 «Система менеджмента качества и ее процессы». В отношении критериев и методов, необходимых для обеспечения результативного функционирования процессов и управления ими, эти требования прописаны более четко в сравнении с предыдущей версией. Важные изменения в этом разделе коснулись и риск-менеджмента, о котором упоминалось выше.

Сравнение основных разделов международных стандартов
ISO 9001:2015 и ISO 9001:2008

ISO 9001:2015	ISO 9001:2008
	0 Введение 1 Область применения 2 Нормативные ссылки 3 Термины и определения
4 Среда организации	4 Система менеджмента качества
5 Лидерство	5 Ответственность руководства
6 Планирование	
7 Средства обеспечения	6 Менеджмент ресурсов
8 Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции	7 Процессы жизненного цикла продукции
9 Оценка результатов деятельности	8 Измерение, анализ и улучшение
10 Улучшение	

Раздел 5 поменял название на более емкое – «Лидерство». Отдельные изменения коснулись и содержания раздела. Из него удален пункт, связанный с представителем руководства по качеству. Но никто не мешает руководству организации назначить его, наделив соответствующими полномочиями и ответственностью. Однако в сегодняшних условиях имеется насущная потребность в том, чтобы первое лицо перестало быть сторонним наблюдателем и реально стало играть лидирующую роль в развитии и совершенствовании СМК.

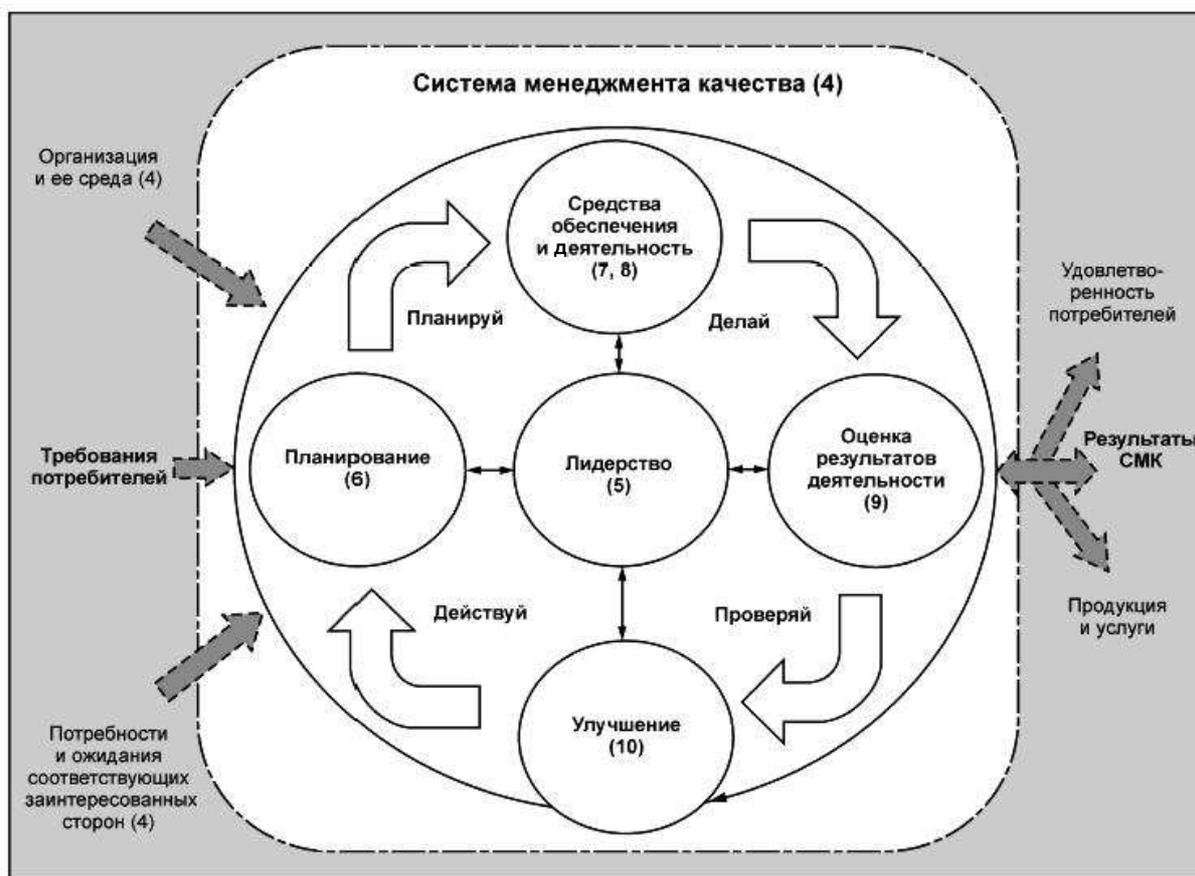
Раздел 6 «Планирование» содержит обязательное требование к мониторингу целей в области качества с точки зрения их достижения. При этом действия по планированию целей теперь должны четко показывать, что должно быть сделано, какие для этого требуются ресурсы, кто несет ответственность, когда запланированные виды деятельности должны быть завершены, каким образом будут оцениваться полученные результаты.

Как видно из названия раздела 7 «Средства обеспечения», он полностью посвящен обеспечению ресурсами. В нем к уже привычным «персоналу», «инфраструктуре» и «производственной среде» добавились несколько элементов из других разделов ISO 9001:2008. В частности, более полно раскрыты «ресурсы для мониторинга и измерений» (прежнее название – «управление оборудованием для мониторинга и измерений»). Здесь же перечислены требования к формируемой «базе знаний организации», что полностью соответствует потребностям настоящего времени.

Раздел 8 «Функционирование» является стержневым разделом стандарта, в нем четко прописаны требования ко всей цепочке жизненного цикла продукции или услуги. Требования, касающиеся управления несоответствующей продукцией или услугой, логично завершает описание полного цикла ее производства. В редакции 2008 г. данные требования находились в разделе 8 «Измерение, анализ и улучшение».

Разделы 9 и 10 новой версии «Оценка результатов деятельности» и «Улучшение» в значительной степени повторяют раздел 8 в редакции 2008 г. Отсутствие предупредительных действий не означает, что они ушли в прошлое. При некоторых изменениях они будут реализовываться через риск-менеджмент.

Анализ обновленной версии стандарта показывает, что в ее основе лежит известный цикл непрерывного улучшения Шухарта – Деминга (PDCA), что делает структуру стандарта более понятной, логичной и последовательной (рисунок). И такая структура будет использоваться для всех стандартов ISO, описывающих требования к системам менеджмента, что в значительной степени сэкономит усилия предприятий и организаций при разработке интегрированных систем менеджмента.



Представление структуры стандарта в соответствии с циклом PDCA
(цифры в скобках являются ссылками на разделы стандарта)

Подводя итоги, можно утверждать, что новая версия стандарта позволит сделать СМК образовательной организации более эффективной, а это, в свою очередь, приведет к реальному повышению качества образования.

Список литературы

1. *Об образовании* в Российской Федерации [Электронный ресурс]: Федеральный закон от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ. Режим доступа: http://минобрнауки.рф/документы/2974/файл/1543/12.12.29-ФЗ_Об_образовании_в_Российской_Федерации.pdf.

2. *Погребицкая М. В.* Адаптация систем менеджмента качества казахстанских вузов к новой версии ISO 9001:2015 [Электронный ресурс] / М. В. Погребицкая // Вестник Пермского государственного гуманитарно-педагогического университета. Серия 1, Психологические и педагогические науки. 2014. Вып. 2, ч. 2. Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/adaptatsiya-sistem-menedzhmenta-kachestva-kazahstanskih-vuzov-k-novoy-versii-iso-9001-2015>.