

Адаптація систем управління якістю освітніх організацій до контекстних змін нової версії міжнародного стандарту ISO 9001:2015

І. В. Станкевичⁱ, Л. М. Віткінⁱⁱ, О. І. Глуховаⁱⁱⁱ

У статті відмічено, що поява нової версії міжнародного стандарту ISO 9001:2015 «Системи управління якістю. Вимоги» внесе нові зміни у функціонування систем управління якістю підприємств та організацій різних сфер діяльності. Підкреслено, що для освітньої сфери необхідні свої підходи у тому, що стосується адаптації систем управління якістю вищих навчальних закладів – освітніх організацій – до нових змін стандарту з урахуванням специфіки їх діяльності. В роботі зроблено наголос на тому, що саме система управління якістю відіграє сьогодні значну роль у забезпеченні сталого розвитку освітніх організацій, підвищенні ефективності та результативності діяльності і досягненні високого ступеня довіри і стійкої прихильності споживачів (замовників) до освітніх послуг. Авторами роботи проаналізовано та узагальнено контекстні зміни нової версії ISO 9001:2015 через зміну структури стандарту; посилення акцентів на принципах менеджменту якості; зміни в сутності і трактуванні термінології; запровадження нових вимог та елементів, зокрема – концепції ризик-менеджменту. З урахуванням наведених контекстних змін стандарту виділено напрямки, у яких повинні рухатися освітні організації з метою адаптації діючих систем управління якістю до нових вимог та змін ISO 9001:2015.

Ключові слова: контекстна зміна, освітня організація, система управління якістю, стандарт ISO 9001:2015.

Абревіатури:

ОО	– освітні організації
СУЯ	– система управління якістю
ISO	– міжнародна організація зі стандартизації

УДК 338.4:005.6:378.1

JEL код: I20

Вступ. Запровадження та сертифікація СУЯ останнім часом стало поширеним рухом в Україні в галузі управління якістю не лише серед виробників матеріальної продукції (послуг), а й серед освітян. Факторами, що визначають необхідність запровадження СУЯ у вищих навчальних закладах, є:

- процес вступу України до загального Європейського простору вищої освіти;
- розроблення єдиних критеріїв і стандартів гарантії якості освіти Європейських країн;
- наявність державної системи зовнішнього контролю якості вищої освіти;

ⁱ Станкевич Ірина Володимирівна, кандидат економічних наук, доцент, докторант кафедри менеджменту та маркетингу Одеської національної академії зв'язку ім. О. С. Попова;

ⁱⁱ Віткін Леонід Михайлович, доктор технічних наук, професор, директор Департаменту технічного регулювання Міністерства економічного розвитку і торгівлі України, м. Київ;

ⁱⁱⁱ Глухова Ольга Іванівна, кандидат хімічних наук, начальник науково-методичного центру сертифікації персоналу ДП «Всеукраїнський державний науково-виробничий центр стандартизації, метрології, сертифікації та захисту прав споживачів» (ДП «Укрметрестандарт»), м. Київ.

© І. В. Станкевич, Л. М. Віткін, О. І. Глухова, 2015.



– посилення конкуренції між вищими навчальними закладами на ринку освітніх послуг і трудових ресурсів.

Відповідно до результатів останнього огляду The ISO Survey of Certifications, представлено на офіційному сайті ISO, у 184 країнах світу на кінець 2013 р. було сертифіковано 1 129 446 організації на відповідність вимогам ISO 9001 (у 1993 р. їх було лише – 46571, зростання відбулося у 24,2 рази) [1]. Світовими лідерами із сертифікації є переважно Азіатський ринок (Японія, Китай), Європа посідає друге місце (переважно це Італія та Німеччина). В Україні масовий рух із розроблення та запровадження СУЯ відповідно до вимог ISO 9001 розпочався з 1996 року, з того часу як міжнародні стандарти у галузі управління якістю було гармонізовано і прийнято як національні (ДСТУ ISO 9001). Станом на 1996 рік чисельність сертифікованих СУЯ становила лише 14 організацій, тоді як у 2013 році чисельність сертифікованих СУЯ на відповідність вимогам ISO 9001 становить – 1275 (зростання відбулося у 91 раз) [1].

За даними The ISO Survey of Certifications, на кінець 2013 року в світі було зареєстровано понад 19713 організацій освітньої сфери, що мають сертифікат відповідності на СУЯ за ISO 9001 (у 1998 році – 1833, зростання відбулося у 10,7 рази). Серед 19713 ОО 184 країн світу, 19 вищих навчальних закладів України, які мають такий сертифікат відповідності на запроваджені СУЯ відповідно до ISO 9001. Для порівняння наведемо дані ряду країн СНД-членів ISO, які запровадили та сертифікували СУЯ в ОО відповідно до вимог ISO 9001, зокрема: Білорусія – 3; Естонія – 10; Латвія – 8; Росія – 241 [1]. Серед світових лідерів із сертифікації статистика у цій сфері така: Японія – 43, Китай – 461, Німеччина – 2154, Італія – 5974 організації освітньої сфери, що мають сертифікат відповідності ISO 9001 (дані подано станом на грудень 2013 р.) [1].

Аналіз динаміки зростання сертифікованих СУЯ у світі та Україні свідчить про те, що рух із розроблення СУЯ є досить масовим серед організацій різних сфер діяльності, зокрема освітньої. Але поряд із цим спостерігається недостатня поінформованість серед персоналу ОО щодо сучасних вимог у галузі управління якістю, що підкреслює необхідність посилення популяризації питань запровадження СУЯ та адаптації їх до організацій саме освітньої сфери.

У попередніх дослідженнях [2–4] авторами статті було наведено взаємозв'язок між особливостями імплементації комплексу стандартів ISO серії 9000 в освітніх установах та представлено практичний досвід розроблення та запровадження СУЯ на відповідність вимогам ISO 9001 у ряді вищих навчальних закладів. Зокрема, авторами було визначено, що саме розроблені та запроваджені СУЯ сприяють досягненню вищими навчальними закладами високого ступеня довіри і стійкої прихильності споживачів (замовників) до їх послуг. Але навіть та незначна кількість ОО України, які запровадили свого часу СУЯ відповідно до вимог ISO 9001, мають сертифікат відповідності версії 2008 року. Відповідно до даних джерела [5] у жовтні 2015 року офіційно з'явиться нова версія стандарту на дані системи – ISO 9001:2015 «Системи управління якістю. Вимоги». Поява нової версії, з одного боку, є плановою та передбаченою подією (середній вік стандарту ISO 9001 становить сім років), а з іншого – обумовлена рядом характерних особливостей сучасного розвитку соціально-економічних систем, таких як: підвищення рівня інформатизації та автоматизації елементів операційних та управлінських процесів; глобалізацією конкуренції та посиленням ролі менеджменту знань в управлінні системою; внутрішніми та зовнішніми ризиками тощо. Саме останні причини призвели до непростого технічного перегляду стандарту ISO 9001 з боку підкомітету SC2 ISO/TC 176 «Управління якістю

та забезпечення якості», а до внесення певних контекстних змін, що викликає наразі необхідність їх розгляду з метою розуміння та своєчасної адаптації до СУЯ саме ОО як складних соціально-економічних систем, підкреслюючи тим самим актуальність досліджуваної проблематики.

Постановка проблеми. Дослідженню сучасних змін нової версії стандарту ISO 9001 у редакції 2015 року порівняно із ISO 9001:2008 [6] сьогодні присвячено лише декілька праць, серед авторів яких виділяються такі, як Банних Ю., Дзедик В., Єзрахович А. [7], Найджел Х. Крофт (Nigel H. Croft, 2012) [5], Чайка І. І. [8], ін. У працях цих науковців розглядаються узагальнені підходи до нових змін та вимог стандарту, не розглядаючи їх щодо певних сфер діяльності, зокрема освіти. Тут необхідно зазначити, що в роботі [8] автором зроблено наголос на тому, що «для багатьох сфер національної економіки, з огляду їх специфіку, необхідне розроблення окремого стандарту на базі ISO 9001».

Мета статті полягає в узагальненні контекстних змін нової версії міжнародного стандарту ISO серії 9001:2015 із подальшою адаптацією до них СУЯ ОО.

Результати дослідження. У роботі [9] було обгрунтовано, що за своєю сутністю сучасний вищий навчальний заклад є «багатовимірною організацією, в межах якої вирішується безліч завдань, спектр яких включає в себе і суто навчальні питання, і питання виховання особистості, і проблеми фундаментальної науки, і сферу стратегічного управління, і виробничо-господарську діяльність та ще масу інших областей» [9], з огляду на що у цьому дослідженні застосовується термін ОО, який досить широко використовується у науковому обігу та не суперечить чинному законодавству.

Запровадження СУЯ в діяльності ОО відіграє сьогодні значну роль у забезпеченні їх сталого розвитку та є одним із можливих шляхів збереження конкурентних позицій на ринку освітніх послуг (див. рис. № 1).



Рис. № 1. Роль СУЯ у сталому розвитку ОО [авторська розробка]

Базовим документом для розроблення СУЯ будь-яких організацій незалежно від сфери діяльності є стандарт ISO 9001:2008 «Системи управління якістю. Вимоги» (в Україні – ДСТУ ISO 9001:2009) [6], який базується на принципах TQM [10] та містить універсальні вимоги до СУЯ. Тому цей стандарт може широко застосовуватися не лише у промисловому секторі економіки, але і в таких спеціалізованих сферах діяльності, як авіація, телекомунікації, охорона здоров'я, органи управління, освіта тощо. Універсальність стандартів ISO серії 9000 пов'язана із тим, що вони слугують інструментом довіри до продукції та самої організації, яка запровадила у своє життя цей стандарт та відповідно розробила і сертифікувала СУЯ. Поряд із стандартом ISO 9001 у різних сферах діяльності свого часу було розроблено ряд додаткових настанов, що пояснюють його вимоги щодо певної сфери. Для розроблення СУЯ ОО було розроблено, настанови ДСТУ-П IWA 2, які, на жаль, зараз втратили чинність [11]. Але сам факт існування цього документа, що відображав специфіку ОО і досягнення консенсусу між усіма зацікавленими сторонами щодо СУЯ таких організацій, свідчить про високу зацікавленість міжнародної спільноти питаннями якості освіти. Поява ж нової версії ISO 9001:2015 потребує нових пояснень для освітян, як самих змін, що відбудуться із ISO 9001:2008, так і нових вимог, які висуватимуться до нових стандартів. На жаль, у цьому випадку настанови [11] є незастосовними з огляду орієнтації на стандарт ISO 9001 версії ще 2000 року.

Проаналізувавши робочу версію проекту міжнародного стандарту ISO/DIS 9001:2014(E) в перекладі [12] та дослідження, наведені в джерелах [5, 7, 8], представимо авторське бачення змін контекстних вимог нової версії ISO 9001:2015 для подальшої адаптації до них СУЯ ОО.

У першу чергу, необхідно відмітити зміну структури стандарту та відповідні подальші зміни на її основі (див. рис. № 2) (переклад термінів ISO/DIS 9001:2014(E) тут і надалі – авт.).

Зміна структури стандарту викликана переходом на «структуру високого рівня», як зазначено в документі ISO [13]. Така структура прийнята у 2014 р. відповідно до частини 1 документа ISO/IEC Directives [13] та визначена ISO як необхідність узагальнення вимог до систем різних аспектів управління: екологічного, енергетичного та фінансового менеджменту, інформаційної безпеки, управління якістю тощо. Як видно з рис. № 2, нова версія стандарту ISO 9001:2015 матиме більш логічну та раціональну модель управлінського циклу «Plan-Do-Check-Act» (PDCA) [6] та відповідно викликатиме перегляд структури чинних СУЯ ОО. Проте уніфікація структури стандарту дозволить ОО у подальшому запровадити у свою діяльність інтегровані системи управління.

Крім того, явний перехід структури стандарту до PDCA підкреслює посилення на акцентах, відомих раніше як принципи менеджменту (TQM) [10]. Міжнародними експертами комітету ISO/TK 176 було переглянуто та оновлено дані принципи з метою їх актуалізації для нових стандартів управління якістю нового покоління, а саме: Орієнтація на споживача; Лідерство; Залучення персоналу; Процесний підхід; Поліпшення; Прийняття рішень на основі фактів; Управління взаємовідносинами [12].

Принцип «орієнтації на споживача» залишився без змін як головний принцип побудови СУЯ. Посилення акцентування уваги здійснюється на принципах процесного підходу, лідерстві та залученні персоналу. Принцип «процесного підходу» потребує наразі позбавлення в ОО функціонального підходу до управління, за якого процес і досі підміняється діяльністю певного структурного підрозділу та відповідно вимагає

обов'язкового розроблення описів процесів і визначення критеріїв їх результативності. Принцип «лідерства» потребує від керівників вищів вресhti-решт відійти від формального підходу до управління якістю при запровадженні стандарту ISO 9001 і розуміння, що СУЯ це не ще одна додаткова структура, яка дублює функції інших, а невід'ємна складова цілісної системи управління ОО, що забезпечує сталість її розвитку (див. рис. № 1). Реалізація принципу «залучення персоналу» в ОО передбачає розуміння того, що лише висококваліфіковані кадри можуть забезпечити підготовку конкурентоспроможних фахівців – здобувачів вищої освіти – та ступінь задоволення ними роботодавців, що, зрештою, є основним критерієм якості роботи вишу. Принцип «лідерства» та «залучення персоналу» є взаємовпливовими з огляду на те, що лише керівники ОО можуть сприяти виявленню та повній реалізації потенціалу своїх працівників, в той час як, будь-який бізнес заснований на людях, а освіта – тим більше. Крім того, ці принципи потребують від вишу перегляду та переосмислення поняття «компетентність», вимоги до якого висвітлюються у розділі 7 стандарту [12] (див. рис. № 2).

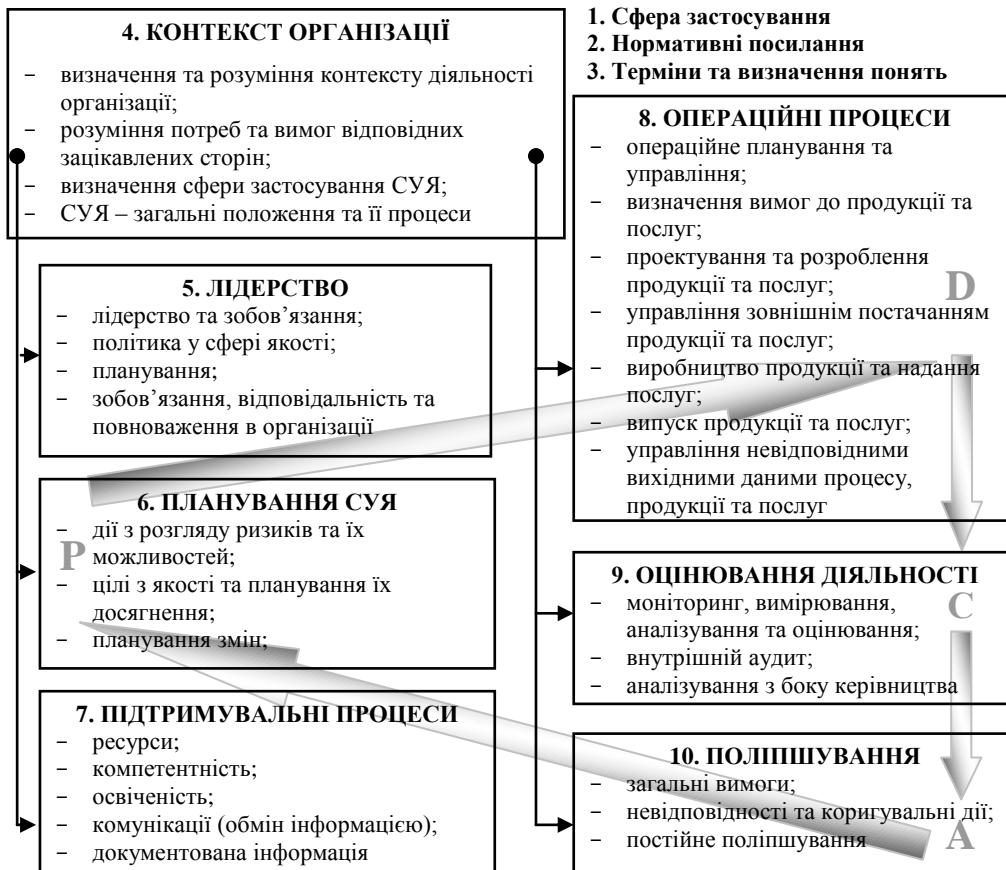


Рис. № 2. ISO 9001:2015: структура стандарту
[складено авторами відповідно до даних [5; 7; 8; 12]]

Компетентність сучасної ОО повинна базуватися на «організаційних знаннях» (п. 7.1.6 [12]), що ґрунтуються на концепції «знань організації» та «менеджменті знань». Запровадження такого елемента пов'язано із тим, що для сучасної ОО важливими стають сукупні знання та вміння всього колективу, які забезпечуються, поряд із знаннями та вміннями окремих працівників, знаннями, акумульованими в інформаційних фондах ОО, правильним формуванням робочих груп тощо. Застосування нового підходу до «компетентності організації», що базується на «організаційних знаннях», дозволить забезпечити більш якісне надання освітніх послуг.

Огляд структури стандарту дозволив нам також виділити і термінологічні зміни, що відбудуться у новій версії ISO 9001:2015 порівняно із ISO 9001:2008. Результати огляду термінологічних відмінностей наведено нами в табл. 1.

Таблиця 1

Термінологічні відмінності між ISO 9001:2008 та ISO 9001:2015
[складено авторами на основі джерел [6; 12]]

ISO 9001:2008		ISO/DIS 9001:2015	
Терміни	Визначення сутності	Терміни	Визначення сутності
1	2	3	4
Вимога	викладені в документі критерії, які повинні бути виконані й відхилення від яких заборонено, якщо проголошено дотримання документа	Вимога, встановлена законом	обов'язкова вимога, встановлена законодавчим органом
		Регуляторна вимога	обов'язкова вимога, встановлена уповноваженим законодавчим органом
Документ	інформація та її носій	Документована інформація	інформація, яка повинна контролюватися і підтримуватися організацією в актуальному стані, інформацію і носій, на якому він розміщений
Запис	документ, в якому наведено одержані результати чи докази виконаних робіт		
Закуплена продукція	продукція, яка надходить від постачальників	Продукція та послуги, що поставляються ззовні	продукція та послуги, що надходять від зовнішніх виконавців
Постачальник	організація чи особа, яка постачає продукцію	Зовнішній виконавець	особа або організація, яка постачає продукцію або послуги з зовні
Продукція	результат процесу (сукупності взаємозв'язаних або взаємодійних робіт (операцій), що перетворює входи на виходи), який може	Продукція	вихід, який є результатом, принаймні, однієї дії, обов'язково виконаної при взаємодії між постачальником і споживачем
		Послуга	нематеріальний вихід, який є результатом, щонайменше,

Продовження табл. 1

1	2	3	4
	бути представлений такими категоріями: послугами, інтелектуальною продукцією, технічними засобами та переробленими матеріалами		однієї дії, обов'язково виконуваної при взаємодії між постачальником і споживачем
Робоче середовище	умови, за яких виконують роботу, охоплюючи фізичні, екологічні та інші чинники (зокрема шум, температуру, вологість, освітленість або погодні умови)	Довкілля для управління процесами	фізичні, соціальні, психологічні та екологічні чинники (такі як температура, системи стимулювання, ергономіка і склад повітря)
–	–	Ризик	вплив невизначеності на очікуваний результат
–	–	Організаційні знання	визначення, накопичення і підтримання в робочому, доступному для організації стані знань, отриманих для забезпечення відповідності вимогам продуктів та послуг
–	–	Контекст організації	поєднання внутрішніх і зовнішніх чинників і умов, які можуть вплинути на підхід організації до своєї продукції, послуг, інвестицій та зацікавлених сторін

За нового трактування розуміння сутності багатьох термінів для ОО стане більш зрозумілим. При цьому серед розглянутих нами термінів є як переосмислені, так і нові, – як результат появи в стандарті нових вимог. Розглянемо основні принципи з них, такі як:

– термін «контекст організації» (англ. – context of the organization) уперше введено до стандарту [12]. Вимоги, які його визначають, вимагатимуть від ОО при плануванні СУЯ здійснювати моніторинг та аналізування питань та вимог, які можуть вплинути на СУЯ як із боку правового, економічного, соціального, конкурентного середовища тощо, так і з боку потенційних споживачів освітніх послуг та інших зацікавлених сторін;

– поява термінів «продукція, що поставляється зовні» та «зовнішній виконавець» є результатом того, що елементи стандарту ISO 9001:2008 «управління закупівлями» та «аутсорсинг» [6] у новій версії стандарту [12] об'єднано в один елемент – «зовнішнє забезпечення». Для ОО такий підхід є більш зручним у розумінні через те, що можливі й інші форми отримання ОО продукції та послуг зовні, що не покриваються двома вищезазначеними. При цьому вимоги до процесів отримання продукції та послуг зовні можуть бути однаковими незалежно від форми його отримання;

– термін «ризик» використовувався і раніше стандартом ISO 9001:2008, але у неявній формі. Поява цього терміна у новій версії ще раз підкреслює акцент на процесному підході, за якого ризик необхідно розглядати і як імовірність невиконання основного завдання СУЯ щодо надання споживачеві відповідно до його вимог продуктів і (або) послуг з метою досягнення його задоволеності, і як можливість знаходження рішень для поліпшення процесів СУЯ. Застосування концепції ризик-менеджменту відповідно вилучило зі стандарту такий елемент, як «запобіжні дії» (пп. 8.5.3 [6]), змістивши їх на оперативний рівень СУЯ, підкреслюючи тим самим виконання запобіжних дій як невід'ємної частини функціонування кожного процесу. Як зазначено у [8], «нова версія стандарту передбачає здійснювати оцінку ризиків і приймати рішення, що ґрунтуються на результатах цієї оцінки, що є розвитком і доповненням принципу «прийняття рішень, що базуються на фактах». Запровадження концепції ризик-менеджменту потребує відповідно від ОО застосування як технологій та методів оцінювання ризику, так і методологій та інструментів поліпшення діяльності, зокрема таких, як FMEA, бенчмаркінг, методологія QFD, метод 6- σ тощо. До того ж прийняття ОО рішень на основі ризику передбачає застосування моделі управління ризиками відповідно до ISO 31000:2009 «Управління ризиками – Принципи та керівні вказівки» [14]. Для ОО можливі ризики випливають виходячи із контексту її діяльності, пов'язаного із навчанням, вихованням, розвитком і самовдосконаленням особистості за сучасних умов автономії та демократизації управління освітнім процесом (як приклад – перехід на нову систему фінансування та зменшення бюджетної складової; невідповідність переліку освітніх послуг та їх змісту сучасним вимогам роботодавців; конкуренція серед ОО та скорочення чисельності абітурієнтів; невідповідність рівня підготовленості абітурієнтів вимогам вищої школи тощо), а це відповідно до класифікації авторів [15] щонайменше політико-економічні та маркетингові ризики.

Узагальнюючи наведені авторами роботи контекстні зміни, що відбудуться у новій версії стандарту ISO 9001:2015, можна представити їх як: зміна структури стандарту; посилення акцентів на принципах менеджменту якості; зміни в сутності та трактуванні термінології; запровадження нових вимог та елементів; запровадження концепції ризик-менеджменту тощо.

Висновки і перспективи подальших наукових розробок. Підсумовуючи вищевикладене, необхідно відмітити, що адаптація СУЯ ОО до контекстних змін нової версії міжнародного стандарту ISO 9001:2015 зумовлює до:

1) посилення уваги до принципів управління якістю, а передусім – процесного підходу, лідерства та залучення персоналу і ставлення до СУЯ як основи сталого розвитку ОО;

2) перегляду структури чинних СУЯ та обов'язкового розроблення задокументованих описів процесів із визначенням критеріїв їх результативності;

3) запровадження якісно нової еволюції в управлінні персоналом через переосмислення підходу «компетентність організації» не як сукупності знань та умінь окремих кваліфікованих працівників, а як загальних «організаційних знань», що забезпечують надання організацією більш якісних освітніх послуг;

4) визначення вимог контексту діяльності ОО, що передбачає здійснення на постійній основі моніторингу та аналізування вимог зовнішнього середовища, а також визначення та розуміння потреб та вимог споживачів освітніх послуг та інших зацікавлених сторін, передусім – здобувачів вищої освіти та роботодавців як головних арбітрів якості діяльності вишу;

5) запровадження концепції ризик-менеджменту в СУЯ ОО та відповідно технологій та методів оцінювання ризику, а також методологій та інструментів поліпшення діяльності.

Запровадження нових вимог, таких як «контекст діяльності організації», «організаційні знання» та «концепція ризик-менеджменту», потребує відповідно проведення подальших досліджень з огляду на розроблення науково-методичного забезпечення процесу їх реалізації в СУЯ ОО. Вирішення зазначених питань є метою майбутніх досліджень авторів роботи.

Література

1. *The ISO Survey of Certifications – 2013* [Electronic recourse] / Switzerland : ISO. – Access mode : <http://www.iso.org/iso/home/standards/certification/iso-survey.htm?certificate=ISO%209001&countrycode=UA#countrypick>.
2. *Віткін Л. М.* Формування методичних і нормативних засад для впровадження міжнародних стандартів ISO 9000 у вищих навчальних закладах: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. техн. наук: спец. 05.01.02 «Стандартизація, сертифікація та метрологічне забезпечення» / Л. М. Віткін. – Київ, 2005. – 22 с.
3. *Віткін, Л. М.* Еволюція системи управління якістю вищого навчального закладу / Л. М. Віткін, З. М. Борисенко, О. І. Глухова, К. Г. Карандєєв // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2012. – № 3. – С. 40–45.
4. *Воробієнко, П. П.* Практичний досвід розроблення та впровадження системи управління якістю підготовки фахівців з вищою освітою в Одеській національній академії зв'язку ім. О. С. Попова / П. П. Воробієнко, І. В. Станкевич, О. І. Глухова, Л. О. Суліма // Вища школа: наук.-прак. вид.; М-во освіти і науки України. – К. : Знання. – 2013. – № 6. – С. 7–20.
5. *Крофт Найджел, Х.* ISO 9001:2015 – перспективы развития стандартов управления качеством на следующие 25 лет [Электронный ресурс] / Найджел Х. Крофт. – Режим доступа : <http://www.iso.org/iso/ru/news.htm?refid=Ref1633>.
6. *Системи управління якістю. Вимоги : (ISO 9001: 2008, IDT): ДСТУ ISO 9001: 2009.* – [На заміну ДСТУ ISO 9001:2001; чинний від 2009-09-01]. – К. : Держспоживстандарт України, 2009. – 33 с. – (Національний стандарт України).
7. *Езрахович, А.* Новая версия ИСО 9001:2015 [Электронный ресурс] / Езрахович А., Дзедик В., Баньных Ю. // Методы менеджмента качества. – 2014. – № 7. – Режим доступа : http://www.rusregister.ru/upload/ММК_07_2014_2s%20одна%20статья.pdf.
8. *Чайка, И. И.* Стандарт ИСО 9001:2015. Что нас ожидает? [Электронный ресурс] / И. И. Чайка // Сертификация. – 2014. – № 2. – Режим доступа : <http://qualityguild.vniis.ru/file/bulletin-1/DEFAULT/org.stretto.plugins.bulletin.core.Article/file/572>.
9. *Станкевич, І. В.* Управління освітніми організаціями: сутність та функції [Електронний ресурс] / І. В. Станкевич // Науковий журнал : Економіка : реалії часу. – Одеса : Інститут бізнесу, економіки та інформаційних технологій Одеського національного політехнічного університету, 2015. – № 1 (17). – С. 195–203. – Режим доступу до журн. : <http://economics.opu.ua/files/archive/2015/n1.html>.
10. *Quality management principles* [Electronic recourse] / Switzerland : ISO. – Accessed mode : http://www.iso.org/iso/ru/qmp_2012.pdf.
11. *Системи управління якістю. Настанови щодо застосування ISO 9001:2000 у сфері освіти : ДСТУ-П IWA 2:2009 (IWA 2:2007, IDT).* – [Чинний від 2011-01-01]. – К. : Держспоживстандарт України, 2011. – 20 с.
12. *Системи менеджмента качества. Требования: проект международного стандарта ISO/DIS 9001:2014(E) – ISO/TC 176/SC2/ WG24/N112 [2014-05-13]* [Электронный ресурс]; перевод В. А. Качалова от 01.06.2014 / ООО «Интерсертифика-ТЮФ». – Режим доступа : http://iso-management.com/wp-content/uploads/2014/08/ISO-9001_2015.pdf.
13. *ISO/IEC 2014 Directives, Part 1 – Consolidated ISO Supplement – Procedures specific to ISO (2014-04-30; Fifth edition)* [Electronic recourse]. – Accessed mode :

І. В. Станкевич, Л. М. Віткін, О. І. Глухова. Адаптація систем управління якістю освітніх організацій до контекстних змін нової версії міжнародного стандарту ISO 9001:2015

- <http://isotc.iso.org/livelink/livelink?func=ll&objId=4230452&objAction=browse&sort=subtype>.
14. *International standard Risk-management – Principles and guidelines ISO 31000:2009 (E).* – Switzerland : ISO copyright office, 2009. – 36 p.
15. *Гранатуров, В. М.* Анализ маркетинговой составляющей предпринимательских рисков / В. М. Гранатуров, Е. О. Григорашенко // *Маркетинг в России и за рубежом.* – 2015. – № 1 (105). – С. 4–11.

Отримано 06.05.2015 р.

Адаптация систем управления качеством образовательных организаций к контекстным изменениям новой версии международного стандарта ISO 9001:2015

**Ирина Владимировна Станкевич^{*},
Леонид Михайлович Виткин^{**},
Ольга Ивановна Глухова^{***},**

^{*} кандидат экономических наук, доцент, докторант кафедры менеджмента и маркетинга Одесской национальной академии связи им. А. С. Попова,
ул. Кузнечная, 1, г. Одесса, 65029, Украина,
тел.: 00-380-487-050349, e-mail: arnika@ukr.net

^{**} доктор технических наук, профессор, директор Департамента технического регулирования Министерства экономического развития и торговли Украины,
ул. Антоновича, 174, г. Киев, 03680, Украина,
тел.: 00-380-445-288564, e-mail: vlm@me.gov.ua

^{***} кандидат химических наук, начальник научно-методического центра сертификации персонала, ГП «Всеукраинский государственный научно-производственный центр стандартизации, метрологии, сертификации и защиты прав потребителей» (ГП «Укрметртестстандарт»),
ул. Метрологическая, 4, г. Киев, 03143, Украина,
тел.: 00-380-444-520683, e-mail: goi17024@gmail.com

В статье отмечено, что появление новой версии международного стандарта ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования» внесет новые изменения в функционирование систем управления качеством предприятий и организаций различных сфер деятельности. Подчеркнуто, что для образовательной сферы необходимы свои подходы в том, что касается адаптации систем управления качеством высших учебных заведений – образовательных организаций – к новым изменениям стандарта с учетом специфики их деятельности. В работе сделан акцент на том, что именно система управления качеством играет сегодня значительную роль в обеспечении устойчивого развития образовательных организаций, повышении эффективности и результативности деятельности и достижении высокой степени доверия и устойчивой приверженности потребителей (заказчиков) к образовательным услугам. Авторами работы проанализированы и обобщены контекстные изменения новой версии ISO 9001:2015 через изменение структуры стандарта; усиление акцентов на принципах менеджмента качества; изменения в сущности и трактовке терминологии; внедрение новых требований и элементов, в частности – концепции риск-менеджмента. С учетом приведенных контекстных изменений стандарта выделено направления, в которых должны двигаться образовательные организации с целью адаптации действующих систем управления качеством к новым требованиям и изменениям ISO 9001:2015.

Ключевые слова: контекстное изменение, образовательная организация, система управления качеством, стандарт ISO 9001:2015.

Adaptation the Quality Management System of Educational Organizations to the Context Changes a New Version of International Standard ISO 9001:2015

IRYNA V. STANKEVYCH*,
LEONAD M. VITKIN**,
OLGA I. GLUKHOVA***

* *C.Sc. (Economics), Associate Professor, Doctoral degree of the Department of Management and Marketing, Odessa National Academy of Telecommunications named after O. S. Popov,
1 Kuznechna Str., Odesa, 65029, Ukraine,
phone: 00-380-487-050349, e-mail: arnika@ukr.net*

** *Dr.(Engineering), Professor, Director of the Department of Technical Regulation, Ministry of Economic Development and Trade of Ukraine,
174 Antonovycha Str., Kyiv, 03680, Ukraine,
phone: 00-380-445-288564, e-mail: vlm@me.gov.ua*

*** *C.Sc. (Chemistry), Head of Personnel Certification center, SE «Ukrmetrteststandarte»,
4 Metrolohichna Str., Kyiv, 03143, Ukraine,
phone: 00-380-444-520683, e-mail: goi17024@gmail.com*

Manuscript received 6 May 2015

In the article noted that the emergence of the new version of ISO 9001:2015 “Quality Management Systems. Requirements”, will the new changes in the functioning of the quality management systems of enterprises and organizations in different sectors. It was emphasized that the need for the educational sector in its approach as regard the adaptation of quality management systems of higher education institutions – educational organizations to the new changes in the standard, taking into account the specifics of their activities. The paper focuses on the fact, that it is a quality management system plays an important role today in the sustainable development educational organizations, increasing efficiency and effectiveness and to achieve a high degree of trust and sustained commitment of consumers (customers) to educational services. The authors have analyzed and provided the context changes of the new version of ISO 9001:2015 through: changes in the structure of the standard; greater emphasis on the principles of quality management; changes in the nature and interpretation of terminology; the introduction of new requirements and elements, in particular – the concept of risk management. Taking into account the context changes of the standard, highlighted ways in which educational organizations have to move in order to adapt the existing quality management systems to the new requirements and changes of ISO 9001:2015.

Keywords: context change, educational organization, quality management system, Standard ISO 9001:2015.

JEL Code: I20

Tables: 1; *Figures:* 2; *References:* 15.

Language of the article: Ukrainian

References

1. ISO (2013), *The ISO Survey of Certifications – 2013*. Switzerland, ISO, Retrieved from : <http://www.iso.org/iso/home/standards/certification/iso-survey.htm?certificate=ISO%209001&countrycode=UA#countrypick>.

2. Vitkin, L. (2005), *Formation of methodical and normative bases for introduction of the international standards ISO 9000 in higher educational institutions*. Kyiv, 22 p. (In Ukrainian)
3. Vitkin, L. & Borysenko, Z. & Glukhova, O. & Karandiev, K. (2012), The evolution of the quality management system of higher education institution. *Standartyzatsiia, sertyfikatsiia, iakist' (Standardization, certification, quality)*, 3, 40–45 (In Ukrainian)
4. Vorobiienko, P. & Stankevych, I. & Glukhova, O. & Sulima, L. (2013), Practical experience of development and implementation of specialist's quality training control system with higher education in Odessa National Academy of Communications named after A. S. Popov. *Vyscha shkola (Higher School)*, 6, pp. 7–20 (In Ukrainian)
5. Nigel, H. Croft (2012), *ISO 9001:2015 – prospects for the development of quality management standards for the next 25 years*. Retrieved from: <http://www.iso.org/iso/ru/news.htm?refid=Ref1633>. (In Russian)
6. State Committee of Ukraine (2009), *Quality management systems – Requirements (ISO 9001: 2008, IDT)* (National Standard of Ukraine). Kyiv (In Ukrainian)
7. Ezrahovich, A., Dzedik, V. & Bannyh, Ju. (2014), The new version of ISO 9001:2015. *Metody menedzhmenta kachestva (Methods of Quality Management)*, 7. Retrieved from: http://www.rusregister.ru/upload/MMK_07_2014_2s%20одна%20статья.pdf. (In Russian)
8. Chajka, I. (2014), Standard ISO 9001:2015. What awaits us? *Sertifikacija (Certification)*, 2. Retrieved from: <http://qualityguild.vniis.ru/file/bulletin-1/DEFAULT/org.stretto.plugins.bulletin.core.Article/file/572>. (In Russian)
9. Stankevych, I. (2015), Management in the educational organizations: essence and function. *Ekonomika: realii chasu (Economy: realities of the time)*, 1 (17), 195–203. Retrieved from: <http://economics.opu.ua/files/archive/2015/n1.html>. (In Ukrainian)
10. ISO (2012), *Quality management principles*. Switzerland: ISO. Retrieved from: http://www.iso.org/iso/ru/qmp_2012.pdf.
11. State Committee of Ukraine (2011), *Quality management systems. Guidelines for the application of ISO 9001 : 2000 in education (IWA 2:2007, IDT)* (National Standard of Ukraine). Kyiv (In Ukrainian)
12. *Quality management systems — Requirements : Draft International Standard ISO/DIS 9001:2014(E)* (2014), In V. A. Kachalova (Ed.). Retrieved from: http://iso-management.com/wp-content/uploads/2014/08/ISO-9001_2015.pdf. (In Russian)
13. ISO (2014), *ISO/IEC_2014 Directives, Part 1 – Consolidated ISO Supplement – Procedures specific to ISO* [2014-04-30; Fifth edition] . Retrieved from: <http://isotc.iso.org/livelink/livelink?func=ll&objId=4230452&objAction=browse&sort=subtype>.
14. ISO (2009), *International standard Risk-management – Principles and guidelines ISO 31000:2009 (E)*. Switzerland, ISO copyright office.
15. Granaturov, V. & Grigorashhenko, E. (2015), Analysis of the marketing component of business risks. *Marketing v Rossii i za rubezhom (Marketing in Russia and abroad)*, 1 (105), 4–11 (In Russian)