



На что распространяются требования п. 7.5.5 стандарта ISO 9001:2008 при оказании образовательных услуг?

Качалов В.А.

сеньор-аудитор TÜV International Certification по ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 и ISO 28000

Опубликована в «Методы менеджмента качества» № 1-2 2016 г.

Ключевые слова: образовательное учреждение; образовательные услуги; интерпретация требований; сохранение соответствия образовательных услуг.

Требования п. 7.5.5 стандарта ISO 9001:2008 (далее — ISO 9001) определяют деятельность по обеспечению **сохранности ПРОДУКЦИИ**¹. Поэтому автор с самого начала хотел бы уточнить для читателей, о КАКОЙ продукции он будет вести разговор.

Во-первых, речь пойдет о продукции образовательных учреждений (ОУ).

Во-вторых, обсуждаться будут далеко не все виды продукции, которые могут «поставляться» такими учреждениями, а именно:

- **материальная продукция**, изготавливаемая на собственных производственных мощностях;
- **научно-техническая продукция**, создаваемая в рамках проводимых научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ и оказываемых инжиниринговых услуг (отчеты о научно-исследовательских и опытно-конструкторских работах, результаты проведенных по заказу обследований, разработанные методики и т. д.);
- **образовательные услуги** (переданные знания и воспитанные навыки, соответствие требованиям к уровню которых подтверждено и зафиксировано в установленном порядке);
- **дополнительные услуги** (сдача в аренду помещений, прокат спортивного инвентаря и оборудования, услуги по переводу и т. д.).

В данном случае автора будут интересовать проблемы обеспечения сохранности ТОЛЬКО **образовательных услуг**, которые, вне сомнения, в представленном выше наборе продукции ОУ являются ключевой позицией.

Необходимость разобраться в сформулированном в заголовке вопросе возникла у автора не только из-за отсутствия в ОУ единой точки зрения на то, КАК следует понимать и реализовывать требования п. 7.5.5 ISO 9001 применительно к образовательным услугам, но и в результате невероятно разнообразного спектра ошибочных мнений по этому вопросу, содержащихся в руководствах по качеству (РК) различных ОУ. К такому выводу автор пришел, проведя анализ более чем трех десятков РК различных ОУ.

Далее представлены результаты такого анализа и соображения автора по вынесенной в заголовок проблеме.

ЧАСТЬ ПЕРВАЯ. РК, ФАКТИЧЕСКИ НЕ СОДЕРЖАЩИЕ ИНФОРМАЦИИ О СОХРАННОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

РК, в которых о сохранности образовательных услуг НЕ СКАЗАНО ничего.

Как выяснилось, довольно значительная доля ОУ в своих РК НИКАК не описывают применяемые механизмы сохранения соответствия в отношении предоставляемых ими образовательных услуг — ни с точки зрения механизмов реализации требований п. 7.5.5 ISO 9001, ни с точки зрения обоснования исключения этих требований из применения в своей СМК. Такая ситуация имеет место, например в [1–5]².

Есть также ОУ, которые во всех других частях своих РК используют нумерацию и названия разделов в точном соответствии с нумерацией и названиями разделов в ISO 9001, однако п. 7.5.5 в данном наборе по непонятным причинам оказался ПРОПУЩЕННЫМ, например в [6].

В отношении таких ОУ обсуждать, понятно, просто нечего.

РК, в которых о сохранности образовательных услуг ФАКТИЧЕСКИ не сказано ничего.

Есть ОУ, которые в своих РК описывают содержание деятельности по выполнению требований п. 7.5.5 самими общими словами, т. е. ФАКТИЧЕСКИ «никак». Вот, например, ПОЛНЫЕ тексты соответствующих разделов таких РК:

¹ Цитаты из документов выделены полужирным курсивным шрифтом. Выделение в них отдельных слов ПРОПИСНЫМИ буквами сделано автором.

² Ссылка на ОУ в тексте статьи означает, что соответствующая цитата взята из РК СМК этого учреждения. Перечень ОУ с указанием источника информации приведен в Приложении на сайте gia-stk.ru в разделе «Вспомогательная информация» и будет опубликован во второй части статьи в следующем номере журнала.

• **7.5.5. Сохранение соответствия услуги.**

В университете определены меры, гарантирующие сохранение качества результатов образовательной и научной деятельности университета.

Для деятельности, осуществляемой в рамках процессов жизненного цикла (ДП, ИКП, РИ, МИ) (см. п. 7.1), установлены целевые и плановые показатели, требования, контрольные точки, а также принципы и этические нормы (Кодекс корпоративной культуры).

Ответственность за сохранение соответствия результатов образовательной и научной деятельности установленным требованиям несут проректоры, курирующие учебную и научную деятельность, руководители подразделений и сотрудники, вовлеченные в исполнение соответствующих процессов [7];

• **7.5.5. Сохранение продукции.**

Академия обеспечивает сохранение и соответствие продукции в процессе ее выпуска и предоставления в соответствии с требованиями внутренних нормативных документов академии, ГОС (ФГОС) ВО и других регламентирующих внешних нормативных документов [8].

Надо сказать, что в этом им невольно «помогают» и некоторые консультанты, публикующие рекомендации по составлению РК ОУ.

Вот, например, ПОЛНЫЙ текст описания деятельности по п. 7.5.5 из таких рекомендаций:

• **7.5.5. Сохранение соответствия продукции. Сохранение соответствия продукции, разрабатываемой образовательным учреждением, обеспечивается путем выполнения требований к проведению процессов жизненного цикла продукции, контроля, условий транспортировки и хранения³.**

Здесь тоже объекта для обсуждений фактически нет.

РК, в которых говорится о сохранности того, что НЕ ЯВЛЯЕТСЯ образовательными услугами.

Есть ОУ, которые описывают в своих РК механизмы реализации требований п. 7.5.5, связывая их:

а) **ИСКЛЮЧИТЕЛЬНО** с деятельностью ПО ОХРАНЕ ЗДОРОВЬЯ студентов, на пример:

• **7.5.5. Сохранение здоровья студентов. Университет несет ответственность за сохранение здоровья студентов в рамках образовательного процесса. Для этого в течение всего периода обучения...** [9];

• **руководство университета создает условия для сохранения физического и морального здоровья потребителей (студентов) во время обучения в вузе. Для этого вуз обеспечивает...** [10].

б) **ИСКЛЮЧИТЕЛЬНО** с обеспечением сохранности ЗАКУПАЕМОЙ ПРОДУКЦИИ, например:

• **7.5.5. Сохранность продукции. В целях сохранения характеристик «ВХОДНЫХ» материалов, полученных от поставщиков, мероприятиям по хранению и обращению с товарами уделяется особое внимание. Данные мероприятия включают складирование входных материалов и их соответствующее хранение на складе от приема до выдачи** [11];

в) **ИСКЛЮЧИТЕЛЬНО** с осуществлением САМОГО образовательного процесса, например:

• **7.5.5. Управление образованием и обслуживанием. В сети процессов СМК определены процессы ОБРАЗОВАНИЯ, включающие...** [12];

г) **ИСКЛЮЧИТЕЛЬНО** с обеспечением сохранности результатов НАУЧНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ, например:

• **7.4.5. Сохранение соответствия результатов научно-исследовательской деятельности. В соответствии с договором Институт может производить НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКУЮ продукцию (технологическую документацию, методики). В этом случае Институт обеспечивает сохранность данной продукции до получения ее потребителем** [13];

• **сохранение продукции НАУЧНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ И РАЗРАБОТОК обеспечивается благодаря:**

• **патентно-лицензионному обеспечению НИР и НИОКР;**

• **свидетельствам внедрения и практического применения результатов НИР и НИОКР;**

• **осуществлению постоянной обратной связи с заказчиками научных исследований и разработок** [14].

д) с деятельностью, ПРЕДШЕСТВУЮЩЕЙ предоставлению самих образовательных услуг, например:

• **сохранение соответствия образовательных услуг обеспечивается в процессе СТО КП 7.3/1 «Проектирование и разработка образовательных программ».**

И далее:

Учреждение сохраняет соответствие образовательных услуг ранее утвержденным и согласованным программам обучения во время ПЛАНИРОВАНИЯ образовательных услуг [15];

³ Граб В.П. Рекомендации по созданию систем менеджмента качества в образовательных учреждениях. – М.: Ин-т информатизации образования Российской академии образования, 2011.

• *сохранение соответствия образовательных услуг обеспечивается в следующих процессах:*

СТО КП 7.1/1-2006 «Прием на обучение»,

СТО КП 7.3/1-2008 «Планирование и организация образовательной деятельности» [16];

• *сохранение компетенций обучающихся обеспечивается в процессе СТО КП 7.3/1-2011 «Проектирование и подготовка к реализации основных образовательных программ» [17];*

• *сохранение соответствия образовательных услуг обеспечивается в процессе СТП.КП.03-ОСН «Планирование, проектирование и разработка обучения» [18];*

• *сохранение соответствия образовательных услуг обеспечивается в процессе СТО КП 7.3/1 «Проектирование и разработка основных образовательных программ» [19];*

е) с деятельностью, осуществляемой по ЗАВЕРШЕНИЮ предоставления образовательных услуг. Объясняется это тем, что *для образовательного процесса сохранение соответствия продукции — это взаимодействие ПОСЛЕ обучения* [20], например с:

• *содействием трудоустройству и распределением выпускников университета* [20];

• *распределением выпускников, которое осуществляется для оказания им помощи в трудоустройстве и осуществления обратной связи с потребителями (выпускниками и предприятиями)* [21];

• *трудоустройством выпускников и адаптацией их к рынку труда* [22];

• *трудоустройством выпускников* [23];

• *профориентационной работой, осуществляемой со студентами перед их выпуском в целях эффективного применения знаний и компетенций на предприятиях и в организациях* [17].

Наблюдение № 1. В 23 случаях из 33, т. е. в 70% (!!!), в РК ОУ либо ничего не сказано о способах сохранения соответствия собственно образовательных услуг, либо эти способы описаны ни о чем не говорящими общими фразами, либо они относятся совсем к другим направлениям бизнес-деятельности, не имеющим никакого отношения к предоставлению образовательных услуг.

ЧАСТЬ ВТОРАЯ. РК, СОДЕРЖАЩИЕ ИНФОРМАЦИЮ О СОХРАННОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

Набор представлений о том, В ЧЕМ заключается деятельность по обеспечению сохранности образовательных услуг, оказался среди проанализированных РК просто «веером идей». Поэтому для каждой группы соответствующих примеров потребовались отдельные комментарии.

Интерпретация требований п. 7.5.5: вариант первый. В организации [24] обсуждаемая деятельность видится *в проведении ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ЗАНЯТИЙ со студентами, отсутствовавшими по уважительным причинам (болезнь, участие в конкурсах и т. д.).*

Комментарии. В данном случае нет никаких оснований говорить о СОХРАННОСТИ образовательных услуг, ибо здесь однозначно речь идет о фазе самого ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ таких услуг, не оказанных ранее по объективным причинам.

Да, оно осуществляется специфически организованным способом. Да, только в отношении того, кто не смог получить соответствующие услуги в установленном режиме по объективным причинам. Но это — предоставление САМИХ образовательных услуг, которое регулируется требованиями п. 7.5.1 ISO 9001, а не их СОХРАНЕНИЕ, о чем говорится в п. 7.5.5.

Интерпретация требований п. 7.5.5: вариант второй. В [16] под сохранением образовательных услуг понимают *КОНТРОЛЬ в начале каждого учебного года остаточных ЗНАНИЙ студентов, который предусматривает проверку знаний по основным дисциплинам, изучаемым на предыдущем курсе, а также проведение обязательных и директорских контрольных работ.*

Комментарии. Ни на каком этапе обучения никакой контроль сам по себе НЕ МОЖЕТ повлиять на тот объем знаний и навыков, которые приобрел слушатель. А значит, НЕ МОЖЕТ этот объем ни увеличить, ни уменьшить, НИ СОХРАНИТЬ.

Кроме того, требования к проведению контрольных действий содержатся в п. 8.2.4 ISO 9001, а не в п. 7.5.5.

Интерпретация требований п. 7.5.5: вариант третий. Есть ОУ, в которых при описании механизмов реализации требований к сохранению соответствия продукции под «продукцией ОУ, требующей сохранения» понимают:

• *документы, выдаваемые по результатам обучения (дипломы) и их копии, хранящиеся в университете* [25];

• *информацию об обучающихся (находится в деканате соответствующего факультета) и информацию о выпускниках (хранится в архиве и в электронной базе данных в деканатах факультетов)* [26];

• текущую отчетность студентов (рефераты, контрольные работы, письменные ответы на вопросы экзаменационных билетов и др.), курсовые работы студентов, выпускные квалификационные работы студентов [27];

• выпускные квалификационные и курсовые работы, экзаменационные работы, тесты и проверочные листы, заполненные обучающимися [28].

Комментарии. Здесь разработчики РК допускают элементарную методическую ошибку, выдавая СВИДЕТЕЛЬСТВА/ЗАПИСИ о результатах образовательных услуг или контрольных действий за сами РЕЗУЛЬТАТЫ образовательных услуг, которые и надо сохранять.

Записи, конечно же, должны сохраняться, если это предусмотрено соответствующими правилами, но в любом случае это будет выполнение правил УПРАВЛЕНИЯ ЗАПИСЯМИ (т. е. требований п. 4.2.4 ISO 9001), а не правил обеспечения СОХРАННОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ, содержащихся в п. 7.5.5.

Интерпретация требований п. 7.5.5: вариант четвертый. К этому типу автор отнес те трактовки механизма обеспечения сохранности образовательных услуг, которые заключаются **в сохранении соответствия образовательных услуг ранее утвержденным и согласованным программам обучения ВО ВРЕМЯ РЕАЛИЗАЦИИ образовательных услуг** [15].

Комментарии. Соответствие предоставляемых услуг утвержденным и согласованным программам обучения в ходе реализации этих программ должно обеспечиваться НЕ ПОТОМУ, что есть требования п. 7.5.5, а потому, что это требования п. 7.5.1.f. И если ТАКОГО соответствия не будет, аудиторы отнесут его не к п. 7.5.5, а именно к п. 7.5.1.f.

Интерпретация требований п. 7.5.5: вариант пятый. Есть ОУ, которые применяют требования к сохранению соответствия образовательных услуг **ИСКЛЮЧИТЕЛЬНО** к материальным видам продукции, к которым относят:

• образовательные программы, планы обучения, УМК, связанные с ними материалы обеспечивающего назначения для образовательной деятельности (лекционные курсы, библиотечный фонд учебной и учебно-методической литературы, видеотехника, аудио- и видеокассеты, компьютерные программы), а также разного рода химические вещества, необходимые для лабораторных занятий [28];

• академические документы — учебные планы и программы, расписания занятий и т. д.;

• печатные и электронные материалы — книги, компьютерные программы, файлы и т. д.;

• материалы для предоставления образования — химикаты для лабораторий, лабораторное оборудование и т. п.;

• медицинские карты стационарных и амбулаторных пациентов [29];

• документы, необходимые для обучения и воспитания (основная образовательная программа, учебно-методические комплексы дисциплин);

• необходимое для обучения оборудование [30].

Комментарии. ВСЕ перечисленное относится к тем или иным элементам РЕСУРСНОГО обеспечения, используемым в ходе предоставления образовательных услуг, а именно:

• к **информационным ресурсам** (программы и планы обучения, расписание занятий, учебно-методическая литература, аудио- и видеокассеты, компьютерные программы, медицинские карты пациентов и т. п.);

• к **оборудованию** (видеотехника, лабораторное оборудование и т. п.);

• к **материалам** (химические вещества, химикаты для лабораторий и т. п.).

Все это, конечно же, нуждается в сохранении и поддержании в работоспособном (пригодном для применения) состоянии. Однако специалисты по СМК должны согласиться, что все это должно регулироваться и обеспечиваться на основе требований п.п. 6.3 и 4.2.3 ISO 9001, а совсем не п. 7.5.5.

Интерпретация требований п. 7.5.5: вариант шестой. Есть ОУ, которые под сохранением образовательных услуг понимают **обеспечение СТРУКТУРНО-ЛОГИЧЕСКИХ СВЯЗЕЙ между изучаемыми дисциплинами различного цикла и курсов обучения по соответствующей специальности и форме обучения.**

Основания для этого они видят в том, что **данные связи позволяют исключить дублирование и формировать требуемые компетенции обучаемых В ХОДЕ предоставления образовательных услуг по схеме «внутренний поставщик»—«внутренний потребитель», где внутренними поставщиками являются дисциплины, предшествующие изучаемой дисциплине, согласно учебному плану, внутренними потребителями — последующие дисциплины** [16–19].

Комментарии. Во-первых, нет никакой логики в том, чтобы ОБЕСПЕЧЕНИЕ структурно-логических связей между различными дисциплинами делалось В ХОДЕ оказания образовательных услуг. Это должно происходить еще ДО начала их предоставления, на этапе разработки учебных программ. И за это в ISO 9001 отвечают требования п. 7.3, а не п. 7.5.5. Если же это ОБЕСПЕЧЕНО (программы дисциплин при их разработке согласованы между собой), то далее это в ходе обучения будет просто выполняться, т. е. такая связь будет осуществляться АВТОМАТИЧЕСКИ.

Во-вторых, наличие указанных связей позволяет правильно, в логически связанной последовательности и без дублирования ПРЕДОСТАВЛЯТЬ образовательные услуги (что регулируется требованиями п. 7.5.1 ISO 9001), но никак не может повлиять на СОХРАННОСТЬ этих услуг, о чем говорится в п. 7.5.5.

Наблюдение № 2. В каждом третьем ОУ (в 12 из 33) интерпретация деятельности по обеспечению сохранности образовательных услуг ошибочна, поскольку представленные там действия регулируются требованиями не п. 7.5.5, а совсем других разделов ISO 9001.

Вывод по итогам первой и второй частей: проведенный анализ с достаточно высокой статистической достоверностью показывает, что из проанализированных ОУ в ПОДАВЛЯЮЩЕМ БОЛЬШИНСТВЕ случаев ОШИБОЧНО трактуют то, КАК и по отношению К ЧЕМУ должен «работать» механизм реализации требований п. 7.5.5 ISO 9001. Но ведь всему ЭТОМУ должна же быть какая-то причина?

ЧАСТЬ ТРЕТЬЯ. ЧТО ГОВОРИТ ISO?

Автор убежден, что описанное в первой части статьи массовое ошибочное представление о том, что является сохранением соответствия образовательных услуг (ОУ), порождено САМОЙ Международной организацией по стандартизации (International Organization for Standardization — ISO). И вот почему.

С **одной стороны**, при разработке стандарта ISO 9001 (вначале в редакции 2000 г., а затем и 2008 г.) его идеологи ИЗНАЧАЛЬНО ОТДЕЛИЛИ деятельность, связанную с предоставлением в необходимых объемах различных РЕСУРСОВ, требуемых для создания продукции, и сохранением их соответствия (т. е. с поддержанием в работоспособном и пригодном для использования состоянии), от деятельности, связанной с сохранением соответствия создаваемой ПРОДУКЦИИ. И это объяснимо.

Нет никаких сомнений, что в ходе осуществления бизнес-деятельности любой организации следует предоставлять и СОХРАНЯТЬ все необходимые виды ресурсов:

- **финансовых;**

- **материально-технических:** зданий, сооружений, систем, оборудования, приспособлений, запасов воды, топлива, а также закупаемых для создания продукции исходных и расходуемых материалов, полуфабрикатов, комплектующих, и т. п.;

- **человеческих:** основного и вспомогательного персонала;

- **информационных:** документов распорядительного характера (планов, программ, процедур, чертежей, проектов, технологических инструкций и т. п.) и зафиксированных свидетельств/записей.

Именно НА ЭТО разработчики ISO 9001 ориентировали требования п.п. 6, 4.2.3 и 4.2.4 стандарта.

Вместе с тем СОХРАНЕНИЕ СООТВЕТСТВИЯ СОЗДАВАЕМОЙ ПРОДУКЦИИ в ходе ее производства — это ДРУГАЯ задача. Ее цель заключается в том, чтобы застраховать организацию от неприятностей не тогда, когда реализуется очередная фаза СОЗДАНИЯ желаемой продукции (за это в ISO 9001:2008⁴ отвечают требования п. 7.5.1.f), а НА СТЫКЕ этих фаз и В ХОДЕ ПОСТАВКИ изготовленной продукции, — когда происходит ее перемещение и временное хранение. И достижение этой цели никак не связано с сохранением соответствия РЕСУРСОВ. Именно это обстоятельство и привело к появлению в ISO 9001 самостоятельного п. 7.5.5.

Конечно, действия, которые предписано осуществлять в п. 7.5.5 ISO 9001 для сохранения ПРОДУКЦИИ, т. е. обеспечить **ее идентификацию (обозначение), правильное обращение с ней (в том числе при выполнении погрузочно-разгрузочных операций), ее упаковывание, правильное хранение и защиту от повреждений**, фактически полностью можно распространить и на действия по сохранению используемых РЕСУРСОВ. Однако, несмотря на тождественность МЕТОДОВ обеспечения сохранности, ОБЪЕКТЫ применения требований п.п. 6, 4.2.3, 4.2.4 и п. 7.5.5 РАЗНЫЕ. По этой причине невыполнение требований по обеспечению сохранности ресурсов должно быть отнесено к п.п. 6, 4.2.3 или п. 4.2.4, а невыполнение требований по обеспечению сохранности продукции — к п. 7.5.5.

Это ЛОГИЧНО, и это привело к РАЗДЕЛЕНИЮ в ISO 9001 требований, обеспечивающих сохранность ресурсов и сохранность создаваемой продукции.

Однако, с **другой стороны**, ISO в 2003 г. опубликовала документ IWA 2 [31], в котором эти обстоятельства фактически никак НЕ БЫЛИ учтены.

Вначале в IWA 2 все было правильно. Так, в п. 6.3 «Инфраструктура образовательного учреждения» этого документа в точном соответствии с ИДЕЕЙ п. 6.3 ISO 9001 отмечалось следующее: **«Образовательному учреждению следует организовать действия по выявлению инфраструктуры и оборудования, необходимых для достижения соответствия требованиям к продукции (речь идет об образовательной продукции. — Прим. авт.).»**

Организации следует установить ответственность и предоставить полномочия для выполнения заказа, поставки, приемки, ХРАНЕНИЯ, ЗАЩИТЫ (ОХРАНЫ), установки/монтажа, использования инфраструктуры и поддержания ее в работоспособном состоянии».

При этом далее приведен ПОДРОБНЫЙ перечень того, ЧТО авторы IWA 2 относят к указанной инфраструктуре и оборудованию, а именно:

⁴ Далее — ISO 9001. — Прим. авт.

- **лаборатории и библиотеки;**
- **медицинское обслуживание;**
- **оборудование и материальные ценности для процесса обучения, расходные материалы;**
- **пункты питания.**

Однако затем в п. 7.5.5 при обсуждении проблемы сохранения этой самой ПРОДУКЦИИ в IWA 2 приводятся следующие ЕЕ ПРИМЕРЫ:

- **учебные документы (планы и программы курсов);**
- **материалы на бумажных или электронных носителях (книги, учебные материалы по курсам, магнитные или оптические диски, компьютерные программы, электронные файлы и т. п.);**
- **вспомогательные материалы, используемые в процессе обучения и/или подготовки (химические вещества для лабораторных работ, сырьевые или перерабатываемые материалы для экспериментальных установок, продукция с ограниченным сроком хранения для учебных целей или для проведения исследовательских работ);**
- **способы поставки и предоставления студентам материалов, оборудования (например, видеозаписей);**
- **медицинское обслуживание, консультирование, обеспечение личной безопасности, предоставление временного жилища, обеспечение питанием и т. д.**

Однако нетрудно заметить, что набор этих примеров категориально ЭКВИВАЛЕНТЕН списку примеров из п. 6.3 IWA 2.

Ни в первом, ни во втором перечне речь НЕ ИДЕТ об элементах процесса предоставления образовательных услуг или его результатах. ВСЕ приведенные примеры — и в п. 6.3, и в п. 7.5.5 этого документа — примеры различного вида РЕСУРСНОГО обеспечения этого процесса. Более того, в ряде случаев объекты, подлежащие сохранению, в обоих перечнях вообще ОДНИ И ТЕ ЖЕ, в частности **библиотечные фонды, оборудование, расходные материалы, медицинское обслуживание, обеспечение питанием.**

И тогда закономерно встает методический вопрос: как же ПРАВИЛЬНО управлять перечисленными элементами и обеспечивать их соответствие требованиям:

- как элементами ресурсного обеспечения, т. е. по рекомендациям п. 6.3 IWA 2
- или все-таки как образовательной продукцией, т. е. в соответствии с требованиями п. 7.5.5 этого же документа?

Ответа на эти вопросы авторы IWA 2, к большому сожалению, НЕ ДАЮТ. Хотя, если бы они следовали логике ISO 9001, ответ должен быть очевиден: если какой-то рассматриваемый элемент является РЕСУРСНЫМ, им НУЖНО управлять и обеспечивать сохранность соответствия на основе требований п.п. 6, 4.2.3 и 4.2.4, а не требований п. 7.5.5. И тогда они бы поняли, что все примеры, приведенные в п. 7.5.5 IWA 2, попали туда ОШИБОЧНО. Вот такую коллизию создали авторы IWA 2:2003⁵.

Поэтому неудивительно, что, основываясь на этом документе как на ОФИЦИАЛЬНОЙ интерпретации положений п. 7.5.5 для ОУ, многие из них ОШИБОЧНО стали относить требования п. 7.5.5 к сохранению РЕСУРСОВ, что отчетливо видно из примеров во второй части данной статьи. И это, конечно, печально.

Вместе с тем в связи с указанными выше «особенностями» IWA 2 можно позволить себе сделать следующее предположение: изложенное в IWA 2 ошибочное мнение могло появиться не само по себе.

Автор не исключает, что подобная методически необоснованная и противоречивая позиция сформировалась у разработчиков IWA 2 под воздействием выпущенного двумя годами ранее авторским коллективом из Австралии справочного пособия, изданного в переводе в России в виде книги [32]. Ибо мнение ее авторов просто ПРЕДВАРЯЕТ позицию IWA 2, в чем очень легко убедиться.

Так, в [32] вначале в число объектов «интереса» в ОУ со стороны требований п. 6.3 ISO 9001 были включены (особо отметим, что это ПОЛНОЕ содержание данного фрагмента):

- **специализированные учебные помещения;**
- **компьютеры, научные и иные лаборатории;**
- **библиотеки и информационные центры;**
- **соответствующее оборудование (аудио- и видео средства, учебные пособия и др.);**
- **вспомогательные службы, такие как уборочные службы, службы ухода за территорией и др.** [32, с. 58].

Все это, безусловно, примеры РЕСУРСНОГО обеспечения образовательной деятельности: информационного и материально-технического. Поэтому применение к ним требований п. 6.3 является и логичным, и обоснованным.

⁵ Справедливости ради следует отметить, что:

- во-первых, в 2007 г. вышла новая редакция IWA 2, заменившая предыдущее издание 2003 г., но СОДЕРЖАНИЕ п.п. 6.3 и 7.5.5 в новой редакции никаких ПРИНЦИПИАЛЬНЫХ изменений не претерпело;
- во-вторых, в НАСТОЯЩЕЕ время оба эти документа имеют в ISO статус «отменен».

Давайте посмотрим, что затем читатель [32] видит в комментариях к п. 7.5.5 «Сохранение соответствия ПРОДУКЦИИ» этого пособия.

Сделав упор на то, что **требования этого пункта стандарта относятся к процессам транспортирования, хранения, упаковки, консервации и поставки материалов**, авторы [32] считают, что требования п. 7.5.5 **применимы в основном к МАТЕРИАЛЬНЫМ видам продукции образовательного учреждения**, относя к ним (и вновь особо заметим, что это ПОЛНОЕ содержание данного фрагмента):

- **студенческие проекты;**
- **программы и планы обучения и связанные с ними материалы, такие как книги, руководства, видеотехника, аудио-видео кассеты, компьютерные программы;**
- **краски и растворители, используемые художниками, малярами, декораторами, художниками графиками;**
- **химические вещества для учебных лабораторий;**
- **топливо, масла и смазки для курсов вождения автомобилей [32, с. 93].**

И ВСЕ. Никаких других примеров и комментариев к п. 7.5.5 в справочном пособии [32] просто нет!

Однако абсолютно все из перечисленного — это опять лишь примеры РЕСУРСНОГО обеспечения образовательной деятельности: того же информационного и того же материально-технического.

А теперь, сопоставляя приведенные примеры и комментарии в [32] к п.п. 6.3 и 7.5.5, зададим себе вопрос: в ЧЕМ разница?

ПОЧЕМУ объектами ОДНОГО И ТОГО ЖЕ вида, категории или характера надо управлять, используя РАЗНЫЕ требования ISO 9001? Какая в этом логика, и какие для этого есть основания?

ПОЧЕМУ авторы [32] для иллюстрации механизмов сохранения ПРОДУКЦИИ в качестве примеров продукции приводят примеры РЕСУРСОВ?

И, наконец, ПОЧЕМУ они не проиллюстрировали действие этого механизма на примерах того, что они САМИ (и притом правильно) назвали **продукцией ОУ**, а именно:

- **повышение уровня квалификации, знаний или умений учащихся, привитие им определенных жизненных позиций или ценностей;**
- **предоставление:**
 - **условий для учебы;**
 - **программы для образования или иных ресурсов;**
 - **услуг для общества;**
 - **результатов исследований, направленных на повышение уровня квалификации, знаний или умений учащихся, привитие им определенных жизненных позиций или ценностей [32, с. 17]?**

Однако ответов на эти вопросы нет.

В итоге читатели [32] в комментариях к п. 7.5.5 видят в качестве примеров того, что надо сохранять, не истинную **продукцию ОУ**, а совсем ДРУГОЕ — ресурсы.

Следствием этой подмены стало то, что, вслед за авторами [32] так же стали поступать и ОУ, иногда просто ДОСЛОВНО перенося ошибочные примеры из [32] в свои РК, например в [28].

Отсюда и вопрос-предположение: а не авторы ли [32] стали через пару лет одними из идеологов IWA 2 [31], переведя при этом необоснованно приданный «ресурсам» ОУ статус «продукции» из РЕКОМЕНДАЦИЙ, высказанных в обычном справочном пособии, фактически в официальную ПОЗИЦИЮ ISO, выразив ее в IWA 2?

Наблюдение № 3. В официальном документе ISO IWA 2 в число объектов применения требований п. 7.5.5 ISO 9001 в СМК ОУ без каких-либо оснований включены ресурсы, которые на самом деле не имеют отношения к этому разделу, поскольку не являются «продукцией образовательной деятельности».

С учетом того, что данный документ — официальное выражение позиции ISO, эта методическая ошибка может массово «тиражироваться» в СМК ОУ. В некоторых случаях это, к сожалению, уже произошло.

ЧАСТЬ ЧЕТВЕРТАЯ. А КАК ПРАВИЛЬНО?

Для ответа на вопрос, КАКИЕ действия являются методически правильными для реализации требований п. 7.5.5 в ОУ, автор предлагает вернуться к началу статьи и вспомнить, что речь идет о НЕОБЫЧНОЙ продукции, которую обязывают сохранять требования этого раздела. Мы обсуждаем сейчас тот вид «продукции» ОУ, который называется **образовательные УСЛУГИ**. В этом названии и лежит ключ к поиску правильного ответа.

Особенности применения требований ISO 9001 к области предоставления услуг рассмотрены автором в статье⁶. В ней показано, что образовательные услуги относятся к тому типу услуг, которые автор назвал **услугами, предоставляемыми ОЧНО**. А такие услуги, в отличие от тех, которые автор назвал **услугами, предоставляемыми ЗАОЧНО**, имеют целый ряд особенностей, одна из которых — НЕВОЗМОЖНОСТЬ их транспортирования и хранения.

Приобретенные в ходе обучения знания и навыки потому и называются ПРИОБРЕТЕННЫМИ, что «испортить» их может ТОЛЬКО время. По этой причине ПОСЛЕ передачи слушателю установленного учебной программой объема знаний и получения им соответствующих навыков НИКАКИХ специальных действий, имеющих целью их как-то СОХРАНИТЬ, образовательные организации предпринять просто не могут, ибо воздействовать им НЕ НА ЧТО.

Конечно, одни слушатели в ходе изучения какой-то темы разбираются в ней лучше, другие — хуже. Одни вырабатывают у себя соответствующие навыки в меньшем объеме, другие — в большем. Однако если время на изучение темы исчерпано и больше НИКАКИХ занятий по данной теме не планируется, то ПОСЛЕ этого на СОХРАНЕНИЕ полученных слушателями знаний и приобретенных навыков ОУ уже повлиять никак не сможет — ни в отношении «отличников», ни в отношении «троечников». Ибо для этого ОУ надо будет найти способ СПЕЦИАЛЬНО залезть им в ГОЛОВЫ.

Однако самое главное даже не в этом, а в том, что таких изощренных способов изобретать и НЕ НУЖНО.

Давайте вспомним: требования п. 7.5.5 ISO 9001 призваны страховать организацию от потерь потребительских характеристик продукции МЕЖДУ фазами ее создания и при ПЕРЕДАЧЕ потребителю, когда продукцию в ее промежуточном или окончательном виде перемещают, упаковывают, транспортируют, хранят и т. д. Однако ведь при предоставлении образовательных услуг НЕ ОСУЩЕСТВЛЯЮТСЯ НИКАКИЕ из перечисленных действий.

Да, в перерывах между лекциями, семинарами, практическими работами предоставление образовательных услуг ПРИОСТАНАВЛИВАЕТСЯ, а после завершающих контрольных действий вообще ПРЕКРАЩАЕТСЯ. Полученные при этом результаты НЕ НАДО специально сохранять, ибо для их ПРИНУДИТЕЛЬНОГО (пусть даже неосторожного, а не продуманного) ухудшения (равно как и улучшения) нет никаких объективных причин: их ведь не перемещают, не упаковывают, не транспортируют. Их не может кто-то со стороны повредить или украсть. Результаты предоставленных В ЛЮБОМ ОБЪЕМЕ образовательных услуг имеют замечательное свойство: «вручную» их испортить НЕЛЬЗЯ. Это может сделать только время, отрицательно влияющее на память.

Все это означает, что проблемы сохранности результатов образовательных услуг НЕ СУЩЕСТВУЕТ. Притом не существует ИЗНАЧАЛЬНО. По этой причине требования п. 7.5.5 к образовательным услугам ИЗ-ЗА ИХ ОСОБЕННОСТЕЙ просто НЕПРИМЕНИМЫ. А тогда в точном соответствии с положениями п. 1.2 ISO 9001 требования этого раздела **могут быть рассмотрены на предмет их исключения**.

Другими словами, у ОУ есть все основания для того, чтобы НИКАКИХ действий в целях сохранения образовательных услуг не разрабатывать и не предпринимать, ибо для их применения нет ни ПОВОДА, ни ОБЪЕКТА.

Требования п. 7.5.5 ISO 9001 при предоставлении образовательных услуг НЕ РАСПРОСТРАНЯЮТСЯ НИ НА ЧТО. С точки зрения автора, именно такой ответ на вопрос, сформулированный в названии статьи, методически ОБОСНОВАН.

С учетом этого автор нашел только два примера формулировок в РК ОУ, касающихся п. 7.5.5 ISO 9001, которые он считает ПРИНЦИПИАЛЬНО ПРАВИЛЬНЫМИ:

- 1. Поскольку знания, умения и навыки представлены в нематериальной форме, сохранение соответствия такой продукции не требуется [33].**
- 2. Учитывая специфику образовательной деятельности, необходимость обеспечения сохранности ее результатов отсутствует [34].**

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Особенностью деятельности по предоставлению ОУ является НЕВОЗМОЖНОСТЬ со стороны повлиять на их ФАКТИЧЕСКИЕ результаты — как на промежуточные, так и на итоговые. Ибо их содержание носит интеллектуальный характер и «сидит» в умах обученных слушателей. Притом вне зависимости от того, в каком соотношении находится объем полученных ими знаний и приобретенных навыков и объем, требуемый соответствующей учебной программой.

Поэтому, имея в виду целевую направленность требований, установленных в п. 7.5.5 ISO 9001, можно утверждать, что они НЕПРИМЕНИМЫ к тому виду продукции ОУ, который называется «предоставленные образовательные услуги», в том числе и к тем услугам, которые оказаны частично.

Требования этого раздела в данном случае НЕ ДЕЙСТВУЮТ, поскольку на то нет ни оснований, ни объекта. И именно это служит методически обоснованным поводом исключить требования п. 7.5.5 ISO 9001 для применения в той части СМК ОУ, которая распространяется на предоставление образовательных услуг.

⁶ Качалов В.А. Все ли требования ISO 9001:2000 распространяются на услуги? // Методы менеджмента качества. – 2007. – № 8.

К сказанному остается только добавить (хотя это и очевидно), что данное заключение в равной степени относится к образовательным услугам, оказываемым ЛЮБЫМ хозяйствующим субъектом, а не только ОУ.

НЕОБХОДИМОЕ ПОСЛЕСЛОВИЕ

Нет сомнений, что выявленные автором многочисленные ошибочные описания деятельности по реализации требований п. 7.5.5 в РК ОУ были порождены неверной трактовкой объектов применения этих требований как в официальном документе ISO, касающемся ОУ (IWA 2), так и в некоторых специализированных справочных пособиях.

Автор надеется, что приведенная им аргументация методической ошибочности подходов, содержащихся в этих изданиях, позволит ОУ правильно оценивать и описывать реализацию требований п. 7.5.5 ISO 9001 в своих СМК в отношении образовательных услуг. Для этой области бизнес-деятельности им следует просто ИСКЛЮЧАТЬ требования данного раздела ISO 9001 из применения в своих СМК. Основания для этого представлены выше.

А что касается IWA 2, то сегодня ссылки на него неправомерны, поскольку, как было отмечено ранее, этот документ ISO отменила. И правильно сделала.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ⁷

1. Оренбургский государственный университет.
2. Новгородский государственный университет им. Ярослава Мудрого.
3. Казанский (Приволжский) федеральный университет.
4. Волгоградский государственный технический университет.
5. Белгородский государственный национальный исследовательский университет.
6. Кыргызско–российский славянский университет.
7. Северо–Восточный федеральный университет им. М.К. Аммосова.
8. Поволжская государственная социально–гуманитарная академия.
9. Южно–Уральский государственный университет.
10. Кокшетауский университет им. Абая Мырзахметова.
11. Российский государственный университет нефти и газа им. И.М. Губкина.
12. Тюменский государственный нефтегазовый университет.
13. АНО «Высшее учебное заведение «Институт менеджмента, маркетинга и права».
14. Кемеровский государственный университет.
15. Центр подготовки кадров «Татнефть».
16. Уфимский финансово–экономический колледж.
17. Уфимский государственный нефтяной технический университет.
18. Октябрьский нефтяной колледж.
19. Краснодарский медицинский институт.
20. Тамбовский государственный технический университет.
21. Томский государственный архитектурно–строительный университет.
22. Санкт–Петербургский государственный университет телекоммуникаций им. проф. М.А. Бонч–Бруевича.
23. Омский государственный институт сервиса.
24. Южный федеральный университет.
25. Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ».
26. Российский государственный аграрный университет — МСХА им. К.А. Тимирязева.
27. Дагестанский государственный университет.
28. Смоленская государственная медицинская академия.
29. Самарский государственный медицинский университет.
30. Национальный исследовательский университет «МЭИ».
31. International Workshop Agreement IWA 2:2003. Quality management systems. Guidelines for the application of ISO 9001:2000 in education (Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ISO 9001:2000 в образовании).
32. Руководство по применению стандарта ИСО 9001:2000 в области обучения и образования. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2002.
33. Самарский государственный аэрокосмический университет им. акад. С.П. Королева (национальный исследовательский университет).
34. Московский физико–технический институт (государственный университет).

⁷ Ссылка в тексте статьи на ОУ означает, что соответствующая цитата взята из РК СМК этого учреждения. Перечень литературы с указанием источника информации приведен в Приложении на сайте gia-stk.ru.