

РЕПОЗИТОРИЙ БГПУ

Р.И. Кудияров (г. Астана, Республика Казахстан)

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В УНИВЕРСИТЕТЕ

В настоящее время возникла проблема повышения качества и ориентация на него является основным фактором обеспечения конкурентоспособности продукции или услуг.

Качество – это опережающее удовлетворение запросов общества на принципах устойчивого развития и социальной этики. Управление качеством (серии ИСО 9000: 2000) – часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству.

Работа по внедрению систем качества требует времени и наличие высококвалифицированных экспертов и специалистов. Эффективное руководство качеством требует стратегии, включающей как обеспечение качества, так и управление качеством. Менеджмент качества (ИСО 9000 – 2000) – скоординированная деятельность по руководству и

управлению организацией применительно к качеству. Остро возникла необходимость управления качеством, которое рассматривается как одна из важнейших составных частей менеджмента.

За последние годы накоплен значительный опыт предприятий различных отраслей как зарубежной, так и отечественной промышленности в совершенствовании качества на основе стандартов ИСО серии 9000. Организация работ в организации основанная на применении систем качества, стала сегодня общемировой культурой. По последним данным в мире насчитывается более 350 тысяч сертифицированных систем качества предприятий и организаций из 150 стран.

Кызылординский государственный университет им. Коркыт Ата является учреждением, предоставляющим обществу образовательные услуги.

Успешное руководство и управление процессами, обеспечивающими деятельность университета, подразумевает систематический и открытый менеджмент. Для того, чтобы добиться успеха, следует внедрить и поддерживать в рабочем состоянии систему менеджмента, разработанную для постоянного улучшения результативности и эффективности организации с учетом потребности заинтересованных сторон. Менеджмент организации наряду с другими аспектами включает менеджмент качества.

Для создания системы менеджмента качества требуется стратегическое решение высшего руководства организации. На разработку и внедрение системы менеджмента качества организации влияют изменяющиеся потребности, конкретные оказываемые услуги, применяемые процессы, размер и структура организации.

Международные стандарты ИСО серии 9000 базируются на восьми принципах менеджмента качества:

1. Организация, ориентированная на потребителя.
2. Роль руководства.
3. Вовлечение работников.
4. Подход как к процессу.
5. Системный подход к менеджменту.
6. Постоянное улучшение.
7. Метод при принятии решения, основанный на фактах.
8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками.

Что дает университету внедрение системы качества?

1. Способствует успешной реализации образовательных услуг:

- повышает качество и конкурентоспособность,
- способствует удовлетворению потребителя,
- расширяет рыночные возможности,
- улучшает имидж организации в глазах общественности.

2. Повышает культуру менеджмента и уровень управляемости, улучшает:

- последовательность в достижении целей,
- взаимодействие,
- мотивацию персонала,
- использование времени и ресурсов.

3. Экономит затраты на оказываемые услуги:

- уменьшает количество ошибок, переделок,
- экономит эксплуатационные затраты.

Разработка, документирование, внедрение и поддержание в рабочем состоянии системы менеджмента качества в Кызылординском государственном университете имени Коркыт Ата, постоянное улучшение ее результативности в соответствии с требованиями международных стандартов ISO серии 9000 продвигает университет в ряд ведущих высших учебных заведений страны.

В соответствии с МС ИСО 9000-2000 в университете разработка и внедрение системы менеджмента качества осуществлялась в четыре этапа:

- Организация проектирования системы качества;
- Разработка и введение в действие документации системы качества;
- Подготовка системы качества к сертификации;
- Сертификация системы качества (СК).

На первом этапе был сделан выбор модели системы качества, области применения, принято решение об организации проектирования СК, сформирована команда по проектированию и внедрению, разработаны программы работ, определены ответственность и полномочия в СК, разработана политика в области качества, проведено обучение персонала: высшего руководства, начальников структурных подразделений и главных специалистов, деканов факультетов, заведующих кафедрами, преподавателей и учебно-вспомогательного персонала.

На втором этапе была определена структура и состав документации СК, разработан детальный план-график разработки и согласования документации СК, проведен анализ фактического состояния применяемых нормативных и технических документов, рабочих и контрольных инструкций, формуляров и т.п., разработаны по утвержденным исходным проектам Руководства по качеству (документация 1-го уровня) документированных процедур обеспечения качества (документация 2-го уровня).

На третьем этапе была проверена и оценена готовность СК к сертификации системы качества (внутренний аудит), разработаны корректирующие мероприятия с целью устранения выявленных во время внутреннего аудита несоответствий.

На четвертом этапе КГУ имени Коркыт Ата прошел сертификационный аудит по сертификации СК «Техцентр-Регистр систем качества» Госстандарта России, в результате чего университету выдан сертификат соответствия, удостоверяющий, что производственная деятельность соответствует требованиям МС ИСО 9000-2000.

Для удовлетворения интересов общества, государства и личности в получении качественного образования, а также для обеспечения эффективной системы подготовки кадров новой формации в университете создана служба качества.

Служба качества КГУ имени Коркыт Ата представлена ректором, представителем руководства по СМК, ответственным уполномоченным по СМК, уполномоченными по качеству в функциональных и структурных подразделениях, уполномоченными по качеству на кафедрах и факультетах.

Функции представителя руководства по системе менеджмента качества возложены на проректора по учебной работе университета.

Ответственным уполномоченным по системе менеджмента качества является проректор по инновационной работе и международным связям университета.

Заведующие кафедрами, деканы факультетов под контролем проректоров по учебной, учебно-методической, воспитательной, научной работе несут ответственность за совершенствование учебного процесса кафедры.

Данные, необходимые для проведения анализа и принятия мер по улучшению системы качества, собираются и хранятся в соответствии с требованиями СТП 4.02-04 «Управление регистрацией данных о качестве».

Процедуру сбора данных для анализа системы качества со стороны руководства устанавливает СТП 5.01-04 «Анализ со стороны руководства».

Ответственность за сбор данных для проведения оценки и анализа функционирования системы качества несет уполномоченный по системе качества КГУ имени Коркыт Ата в соответствии с ПО 0.03-04 «Положение об уполномоченном по системе качества КГУ имени Коркыт Ата».

Ответственность за сбор данных о функционировании системы качества в подразделениях несут уполномоченные по качеству подразделений в соответствии с

ПО 0.04-04 «Положение об уполномоченных по системе качества в структурных подразделениях КГУ имени Коркыт Ата».

С целью выявления проблемных моментов в организации учебного процесса и дальнейшего его совершенствования среди студентов методом случайного опроса проводятся различные виды анкетирования.

С помощью анкетирования предполагалось выявить мнение студентов о соответствии обучения требованиям будущей работы по специальностям. Каждый второй студент считает, что получаемые ими знания имеют выше среднего и высокую степень ценности для будущей работы. Студентами была дана высокая оценка профессионального уровня преподавателей. Каждый второй студент дал высокую оценку профессионального уровня преподавателей.

Данные анкетирования позволяют руководству университета выявить проблемы в организации учебного процесса и принять соответствующие меры с целью улучшения совершенствования качества образования.

Внутренние проверки системы качества КГУ имени Коркыт Ата осуществляются в соответствии с СТП 8.01-04 «Внутренние проверки системы качества».

В ходе внутренней проверки системы качества анализируются результаты устранения несоответствий, выявленных при предыдущих проверках; эффективность предпринятых корректирующих и предупреждающих действий, реализованных кафедр по результатам выявленных отклонений, обнаруженных в ходе учебного процесса; рассматриваются предложения по совершенствованию процессов системы менеджмента качества и ее документальной базы; определяются наличие, полнота и актуальность документов, обеспечивающих функционирование системы качества учебного процесса университета; проверяется выполнение стандартов и иных нормативных документов по управлению документацией и данными.

Результативность проведенных мероприятий выражается в следующих аспектах: повышение успеваемости студентов; повышение посещаемости занятий студентами; снижение количества отчисленных студентов по неуспеваемости; повышение спроса выпускников университета (трудоустройство); повышение рейтинга вуза по специальности; полнота научно-методического обеспечения (учебно-методический комплект отдельных дисциплин и в целом специальностей); повышение результатов промежуточного государственного контроля знаний студентов; уровень обеспеченности ТСО и учебным процессом; повышение уровня качества профессорско-преподавательского состава; участие студентов в научно-исследовательской работе.

Профессорско-преподавательский состав университета ежегодно проводит более 4000 взаимопосещений и 1500 открытых занятий, по итогам которых заполняются протоколы с оценкой качества преподавания. Результаты взаимопосещений и открытых занятий обсуждаются на заседаниях кафедры.

Внедрение системы менеджмента качества в университете позволяет целенаправленно и планомерно осуществлять образовательную деятельность.

Из десяти показателей ИГК два показателя относятся к развитию и качеству образования страны.

Один из них, чтобы войти в число 50-ти наиболее конкурентоспособных стран мира, мы должны повысить качество образования. Качество и уровень развития системы образования зависит от достижений педагогической науки в стране. Одним из важных направлений развития педагогической науки является кандидатские и докторские диссертации. Нами был проведен анализ защищенных в Казахстане кандидатских и докторских диссертаций в области педагогики за последние 22 года, то есть с 1985 по 2006 годы.

За 1985 по 2006 годы защищены 189 докторских и 907 кандидатских диссертаций, в среднем 8,5 докторских и 41 кандидатских диссертаций в год. Проведена классификация диссертаций по направлениям исследований по каждой специальности, соответствующим отдельным ступеням образования.

Характеристика защищенных диссертаций по специальностям и ступеням образования представлена в таблице.

Таблица – Характеристика защищенных диссертаций по специальностям и ступеням образования

Специальность	Кол-во дисс. (докт./канд.)	Ступени образования						
		Дошкольное	Начальное	Среднее, в т.ч. мало-компл.	Начальное проф.	Среднее проф.	Высшее проф.	Допол.
13.00.01	105/450	1/23	2/29	58/272	1/4	0/9	50/91	3/19
13.00.02 (творческо-педагогические науки)	20/162	1/2	0/15	6/92		0/2	13/49	0/2
13.00.02 (романоведение и языки)	0/19			0/7			0/13	
13.00.02 (казахский, русский и уйгурский языки)	19/123	0/2	2/9(1)	7/50	0/1	0/2	6/56	0/3
13.00.02 (казахская, русская и уйгурская литература)	3/21		0/1	4/19			0/1	
13.00.04	10/77	1/0	0/3	2/13			7/61	0/6
13.00.06	2/0		1/0	1/0				
13.00.08	30/74			1/0	0/2	1/3	25/66	1/3
13.00.08 (исследования по педагогическим наукам)	189/907	3/27	5/57	79/446	1/7	0/16	101/324	4/35

Содержание данной таблицы позволяет сделать следующие выводы.

Наибольшее количество диссертаций – 105 докторских и 450 кандидатских (соответственно 64,1 и 46,9 %) – защищено по специальности 13.00.01 – Общая педагогика, история педагогики и образования, этнопедагогика. Крайне неравномерно распределено количество диссертаций по ступеням образования: наибольший процент их приходится на диссертации, объектом исследования в которых выступает процесс