

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 как основной фактор обеспечения конкурентоспособности продукции или услуг.

Качество – это опережающее удовлетворение запросов общества на принципах инновационного 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 структуры, 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 ISO серии 9000. Организация работ в организации основанная на применении систем качества, стала сегодня общемировой культурой. 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 ISO 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 ISO 9000-2000 в университете разработка и внедрение системы менеджмента качества осуществлялась в четыре этапа:

1. Инициация проектирования системы качества;
2. Подготовка и введение в действие документации системы качества;
3. Подготовка системы качества к сертификации;
4. 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 зоны ответственности и полномочия в СК, разработана политика в области качества, проведено обучение персонала: высшего руководства, начальников функциональных 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 программы и утвержденные процедуры обеспечения качества (документация 1-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 образовательная деятельность соответствует требованиям МС ISO 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 утверждает 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 выше среднего оценку профессионального уровня преподавателей.

Данные анкетирования позволяют руководству университета выявить проблемные моменты в организации учебного процесса и принять соответствующие меры с целью улучшения и 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 учебной деятельности 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 учебного процесса; 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 заседании кафедры.

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