

ОПЫТ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В БЕЛОРУССКОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ ПЕДАГОГИЧЕСКОМ УНИВЕРСИТЕТЕ ИМЕНИ МАКСИМА ТАНКА

Э. Н. Макаренко

УО «Белорусский государственный педагогический университет имени Максима Танка»

Введение. Совершенствование системы высшего профессионального образования в соответствии с требованиями рынка труда и общества, обеспечение потребителей доступным качественным образованием связано с внедрением новых подходов в управление высшей школой и прежде всего – систем управления качеством вуза, являющихся фундаментом конкурентоспособности образовательных организаций.

Основная часть. В 2011 году руководством Белорусского государственного педагогического университета имени Максима Танка было принято решение о внедрении системы менеджмента качества (СМК), которая была сертифицирована на соответствие требованиям стандарта СТБ ISO 9001-2009 в национальной системе подтверждения соответствия Республики Беларусь (сертификат соответствия № ВУ/112 05.01.002 02632 от 29.12.2011, подтвержден 29.12.2014). В 2017 году система менеджмента качества БГПУ сертифицирована на соответствие требованиям СТБ ISO 9001-2015 (сертификат соответствия № ВУ/112 05.01.002 02632 от 29.12.2017).

В БГПУ определены основные внутренние показатели деятельности университета и его подразделений, создан сектор менеджмента качества, в задачи которого входит сбор и анализ информации об основных результатах и показателях деятельности университета. При разработке эффективной политики и стратегии существенная роль отводится сбору и анализу информации по различным аспектам деятельности университета, состоянию рынка труда и рынка образовательных услуг, т.е. используется как внешняя, так и внутренняя информация. Источниками получения внешней информации являются нормативные правовые документы, средства массовой информации и официальные сайты государственных органов власти, которые содержат основные показатели и параметры, предусмотренные для разработки планов на среднесрочную перспективу социально-экономического развития Республики Беларусь.

Развертывание стратегии происходит на системном анализе состояния, запросах и тенденциях развития внешней и внутренней среды, результативности основных процессов, состояния и потенциала ресурсов, эффективности и качества процессов и их показателей, таких как открытие специальностей, средний балл при поступлении, обеспеченность общежитиями и т. д., а также степень удовлетворенности потребителей, уровень качества выпускников, показатели состояния персонала, уровень организации идеологической и воспитательной работы, развитие информатизации университета.

Для анализа эффективности управленческих решений в сфере обеспечения качества подготовки выпускников в качестве данных обратной связи используются: динамика основных показателей работы университета, экспресс-самооценка деятельности, внешняя оценка системы качества подготовки выпускников заказчиками кадров. Результаты проведенного анализа и оценки эффективности СМК БГПУ рассматриваются ежегодно на заседаниях различного уровня (кафедра, факультет, структурное подразделение, университет). Основной акцент делается на анализе сильных и слабых сторон деятельности университета, а также определении мер по совершенствованию основных и вспомогательных процессов.

Для определения процедуры мониторинга, проведения анализа и подготовки мероприятий по улучшению деятельности университета разработаны следующие стандарты БГПУ СТУ П 6.0-01-2017 «Стратегическое планирование, анализ и улучшение»; БГПУ СТУ Д 9.1-01-2017 «Мониторинг и измерение процессов».

Анализ СМК БГПУ со стороны руководства осуществляется систематически с целью: обеспечения постоянной пригодности, адекватности и результативности процессов и СМК в целом; соответствия Политике и Целям университета в области качества; оценки возможностей для улучшения и потребности в изменениях процессов СМК, а также Политики и Целей БГПУ в области качества; вовлечения руководителей всех уровней в процесс оценки результативности процессов, обеспеченности их необходимыми ресурсами, выполнения планов мероприятий по улучшению СМК, по удовлетворенности потребителей, их анализа, выработки соответствующих действий для улучшения.

Входными данными для анализа СМК со стороны руководства являются все выполненные решения, мероприятия, действия и оценки, относящиеся к функционированию, повышению результативности процессов и СМК в целом, улучшению деятельности университета, обеспечению потребности в ресурсах:

- Политика университета в области качества;
- план работы БГПУ;
- цели БГПУ в области качества;
- результаты внутренних аудитов (проверок СМК);
- результаты внешнего аудита СМК;
- результаты оценки удовлетворенности;
- результаты мониторинга и оценки результативности процессов (с указанием проблемных областей);
- статус корректирующих действий;
- действия, предпринятые по итогам предыдущих анализов со стороны руководства (выполнение плана мероприятий по улучшению);
- изменения, которые могли бы повлиять на СМК (изменения структуры, штатных расписаний) и пр.;
- рекомендации и предложения по улучшению СМК университета;
- анализ потребности в ресурсах.

Результаты анализа функционирования СМК со стороны руководства и принятые решения оформляются протоколом Совета университета. Отчет по анализу СМК со стороны руководства включает в себя оценку пригодности, адекватности и результативности СМК, все решения и действия, относящиеся к: направлениям улучшения СМК (включая изменения в Политике университета в области качества и Целях в области качества БГПУ); повышению результативности СМК и ее процессов; улучшению образовательных услуг согласно требованиям потребителей и рынка; потребности в ресурсах, необходимых для поддержания и совершенствования СМК. Разработка корректирующих действий по реализации решений Совета университета проводится в соответствии с СТУ Д 10.2-01-2017.

Руководство университета, проректора по направлениям используют инструмент SWOT-анализа с целью оценки фактического положения и стратегических перспектив университета, получаемых в результате изучения сильных и слабых сторон университета, его возможностей и угроз, принятия мер по улучшению. В проведение мониторинга, анализа и улучшения вовлечены все сотрудники университета, включая ректора, проректоров, деканов, директоров институтов, руководителей структурных подразделений и др.

Оценка уровня качества процессов образовательной деятельности в значительной мере определяется результатами учета и анализа удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон. Следуя основному принципу ориентации на потребителя (в целях обеспечения обратной связи с потребителями) в БГПУ был разработан и утвержден стандарт (БГПУ СТУ Д 8.2.3-01-2017), который устанавливает порядок и ответственность при проведении работ по маркетинговым исследованиям рынка образовательных услуг в целях выработки конкретной маркетинговой стратегии, позволяющей улучшить взаимоотношения с потребителями данных услуг и повысить эффективность функционирования системы менеджмента качества БГПУ.

Заключение. Несмотря на проделанную работу применительно к образовательной деятельности в системе менеджмента качества остается много нерешенных вопросов. В связи с тем, что модель стандарта ISO 9001:2008 изначально разрабатывалась в целях повышения результативности бизнес-деятельности, она более подходит для предприятий любой отрасли промышленности, нежели для учреждения образования. Учреждению высшего образования необходимо более тонко интерпретировать стандарт в соответствии со спецификой своей деятельности. Система управления качеством по стандарту ИСО 9001:2008 должна быть построена как система управления достижением целей учреждения высшего образования с учетом требований этого стандарта. Для повышения эффективности СМК должна быть органично вплетена в практическую деятельность УВО в рамках реализации инновационной стратегии развития, а главное условие эффективности системы менеджмента качества – не огромное количество бумаг, а создание четкой системы взаимодействия на горизонтальном уровне, определение требований к процессам и распределение ответственности и полномочий.