

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА: ОПЫТ ВНЕДРЕНИЯ, ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ



**Семечкина
Наталья Николаевна,**
*начальник отдела
менеджмента качества
УО «Витебский государ-
ственный университет
имени П.М. Машерова»,
магистр педагогических
наук*

О СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ВГУ ИМЕНИ П.М. МАШЕРОВА

В статье изложен практический опыт разработки, внедрения и функционирования системы менеджмента качества ВГУ имени П.М. Машерова в соответствии с требованиями стандарта СТБ ISO 9001-2009 «Система менеджмента качества. Требования».

В сфере высшего образования качество предоставления образовательных услуг учреждениями высшего образования на рынке труда определяется качеством теоретической подготовки выпускников, практическими навыками и умениями по специальности, инициативностью в профессиональной деятельности, деловым общением, уровнем их культуры, социальной и профессиональной мобильностью, готовностью к непрерывному обучению, самообучению и в итоге – конкурентоспособностью выпускников. Для достижения высокого качества результатов образовательной деятельности учреждений высшего образования необходима система управления качеством, направленная на удовлетворение потребностей потребителей путем формирования политики и целей в области качества, обучения и мотивации персонала, реализации мероприятий по внедрению и успешному функционированию системы менеджмента качества.

Учитывая специфику и особенности сферы образования при решении задач совершенствования систем управления качеством образования и приведения их в соответствие с требованиями стандарта СТБ ISO 9001-2009, ВГУ имени П.М. Машерова разработал, внедрил и сертифицировал систему менеджмента качества 29 июня 2010 года. Основанием для принятия решения по разработке системы менеджмента качества ВГУ имени П.М. Машерова явился приказ Министер-

ства образования Республики Беларусь от 24.12.2008 № 1000 «О развитии в вузах Республики Беларусь систем управления качеством образования и приведения их в соответствие с требованиями государственных стандартов Республики Беларусь и международных стандартов».

В университете была создана рабочая группа по разработке и документированию системы менеджмента качества, которую возглавил представитель руководства по качеству – проректор по учебной работе В.И. Турковский, создан Совет по координации управления качеством высшего образования. Руководство университета обозначило основные требования по внедрению и успешному функционированию системы менеджмента качества: система должна приносить практическую пользу университету, быть ориентированной на потребителей, способствовать улучшению во всех областях деятельности университета.

Для преодоления психологического барьера у персонала университета к внедрению системы менеджмента была организована разъяснительная работа по демонстрации преимуществ сертифицированной системы, организовано обучение руководства и сотрудников на курсах БелГИСС, БГИПК по стандартизации и метрологии, РИВШ, ИПК и ПК ВГУ имени П.М. Машерова по темам «Создание системы менеджмента качества учреждения образования в соответствии со

стандартом СТБ ISO 9001-2009 в учреждениях образования», «Внутренний аудит СМК в учреждениях образования в соответствии с требованиями стандарта СТБ ISO 9001-2009».

На базе университета проведена международная научно-практическая конференция в июне 2010 года «Система менеджмента качества в современном университете: достижения, проблемы и перспективы» (02–03.05.2010).

В соответствии с Программой разработки и внедрения системы менеджмента качества в ВГУ имени П.М. Машерова были приняты Политика и цели университета в области качества образования, руководство по системе менеджмента качества, документированные процедуры в соответствии с требованиями СТБ ISO 9001, уточнены состав и формы документов, необходимых университету для обеспечения результативного планирования, осуществления процессов и управления ими, документированные записи.

Система менеджмента качества университета распространяется на процессы проектирования, разработки и предоставления услуг по довузовской подготовке, подготовке специалистов на первой ступени высшего образования, магистров на второй ступени высшего образования, научных работников высшей квалификации, по переподготовке и повышению квалификации кадров, осуществления научно-исследовательской и инновационной деятельности, подготовке специалистов на уровне среднего специального образования. Система менеджмента качества охватывает все структурные подразделения университета, включая Оршанский и Полоцкий колледжи.

Сертификационный аудит системы менеджмента качества ВГУ имени П.М. Машерова показал, что разработанная система соответствует требованиям СТБ ISO 9001, законодательным актам в области качества образования и успешно функционирует. Система менеджмента качества по оказанию образовательных услуг впервые была сертифицирована в июне 2010 года в национальной системе подтверждения соответствия и немецкой системе аккредитации.

В соответствии с требованиями СТБ ISO 9001 в университете определены:

владельцы процессов – лица из числа руководителей, ответственные за качественное функционирование и выполнение процесса, имеющие полномочия для осуществления изменений в рамках процесса, они назначают ответственных исполнителей за выполнение этапов процесса и видов деятельности, входящих в процесс;

последовательность и взаимодействие процессов и видов деятельности. Вопросы взаимо-

действия определены в каждом из стандартов, в которых указаны в основном подразделения, участвующие в деятельности процессов, а также в таблицах входных и выходных данных;

критерии и показатели, установленные в каждом из стандартов процессов, а значения этих критериев и показателей устанавливаются ежегодно в целях университета. В стандартах, которые описывают процессы и виды деятельности, определены методы расчета результативности, которые позволяют сравнивать запланированные и фактические показатели и обрабатывать различные единицы измерения. Эти критерии и методы необходимы для обеспечения результативности как при осуществлении, так и при управлении процессами системы менеджмента качества.

Два раза в год осуществляется мониторинг установленных целевых показателей процессов, каждое значение измеряется и сопоставляется с плановым. Проводится анализ возможности достижения установленных плановых значений, с целью их обеспечения, а также мониторинг входных и выходных данных. По результатам за год рассчитывается результативность каждого процесса, формируются соответствующие выводы. Владельцы процессов представляют свои предложения по улучшению процессов, которые рассматриваются при проведении анализа со стороны руководства в соответствии с требованиями установленной процедуры «Анализ со стороны руководства и постоянное улучшение».

В ходе функционирования системы менеджмента качества университета, за три года ее существования, сложилась результативная система управления (рис. 1), в которую вовлечены сотрудники университета: высшее руководство, профессорско-преподавательский состав, руководители структурных подразделений, учебно-вспомогательный персонал.

В целях реализации задач по развитию в университете системы менеджмента качества, в интересах повышения эффективности образовательной деятельности университета в ноябре 2010 года создан отдел менеджмента качества.

Проведенное отделом менеджмента качества анкетирование сотрудников университета в мае 2012 года по отношению к внедрению и функционированию СМК ВГУ имени П.М. Машерова дало следующие результаты.

1. *Отношение к внедрению СМК на основе СТБ ISO 9001-2009 (ISO 9001:2008) в ВГУ имени П.М. Машерова (в соответствующих колонках указано количество ответивших и процент от количества опрошенных в данной категории) (табл.).*

Схема управления системой менеджмента (СМК, СУОТ)

ВГУ имени П.М. Машерова

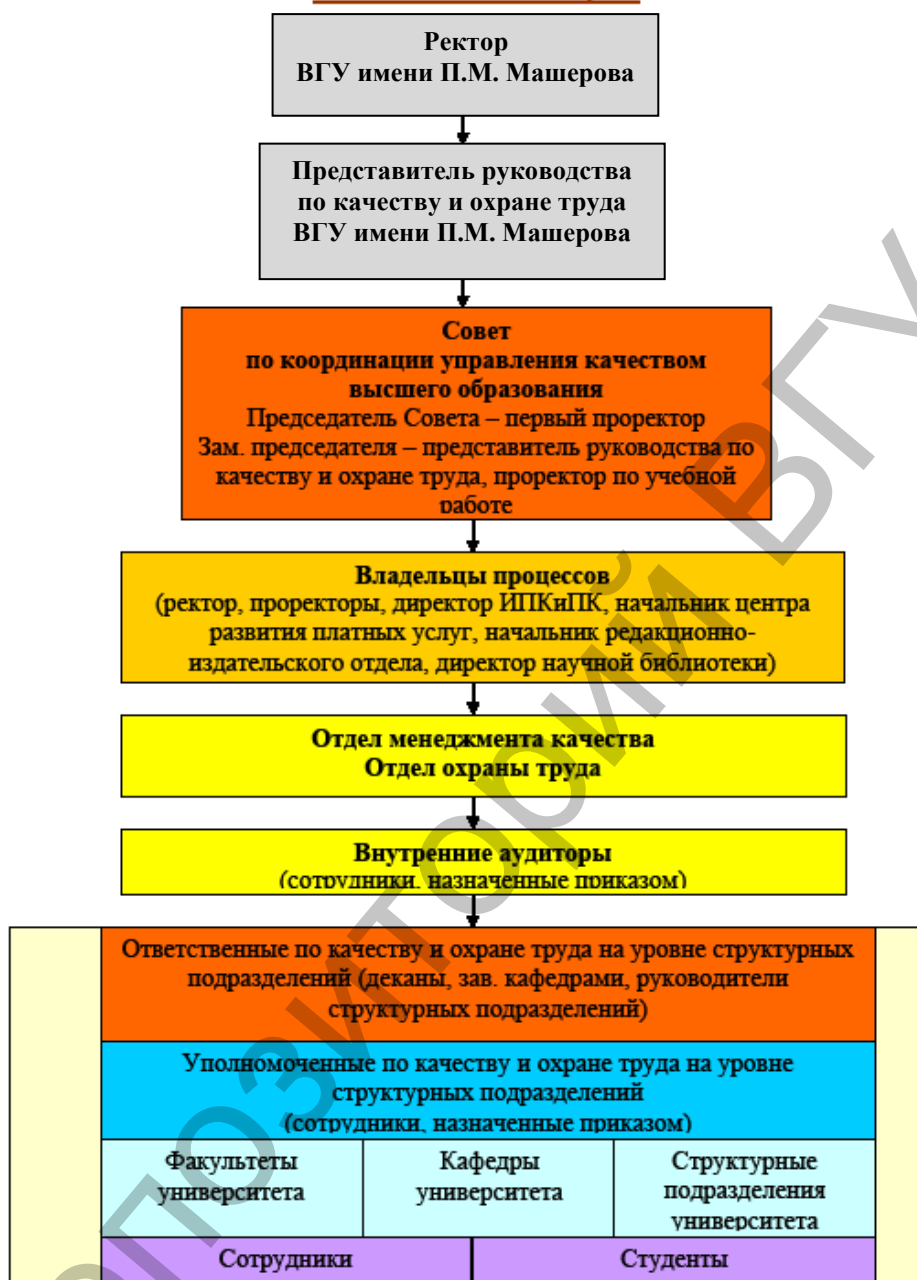


Рис. 1. Схема управления системой менеджмента (СМК, СУОТ) ВГУ имени П.М. Машерова.

Таблица

Отношение респондентов к внедрению СМК В ВГУ имени П.М. Машерова

Категории	Положительно	Нейтрально	Отрицательно	Трудно сказать однозначно
1. Руководители факультетов, кафедр, управлений, отделов – 65	47 (72%)	8 (12%)	1 (2%)	9 (14%)
2. ППС – 232	142 (61%)	40 (17%)	7 (3%)	43 (19%)
3. Учебно-вспомогательный персонал – 103	67 (65%)	21 (20%)	1 (1%)	14 (14%)
Всего приняло участие в опросе 400 респондентов	256 (65%)	69 (17%)	9 (2%)	66 (17%)

2. Основные трудности и проблемы, выявленные в процессе внедрения и функционирования СМК в нашем университете (не более 3 вариантов).

Мнения сотрудников университета распределились следующим образом:

- a. Необходимость изыскания дополнительных финансовых средств, требуемых для внедрения и поддержания СМК в рабочем состоянии – 33%.
- b. Значительное увеличение количества документов, создаваемых в УО, – 28%.
- c. Отрицательное отношение к внедрению СМК со стороны части сотрудников УО – 2%.
- d. Отсутствие возможностей для кадрового обеспечения функционирования СМК (введения специальных должностей, создания структурных подразделений) – 6%.
- e. Недостаточная компетентность персонала в вопросах менеджмента качества образования (непонимание роли, основных целей и задач СМК, отсутствие опыта и знаний в вопросах применения измерительных методов в сфере образования и др.) – 9%.
- f. Недостаточное количество организаций, предлагающих качественные консалтинговые услуги в области внедрения СМК в сфере образования – 4%.
- g. Недостаточное количество обучающих курсов, программ повышения квалификации, направленных на обучение сотрудников УО в области разработки, развития и аудита СМК, – 8%.
- h. Слабая связь между результатами сертификации СМК и государственной аккредитации УО – 29%.
- i. Слабая связь между результатами функционирования СМК УО и оценкой эффективности работы УО – 7%.

3. Предложения сотрудников по развитию системы менеджмента в университете.

- a. Создание системы менеджмента знаний – 24%.
- b. Создание системы менеджмента информационной безопасности – 12%.
- c. Создание системы менеджмента рисков – 8%.
- d. Создание системы менеджмента социальной ответственности – 8%.
- e. Создание системы менеджмента качества на основе модели Европейского фонда менеджмента качества (ЕРОМ) – 12%.
- f. Создание системы управления охраной труда – 36%.

Действующая в университете система менеджмента качества стала хорошей площадкой для создания системы управления охраной труда в соответствии со стандартом СТБ 18001-2009 «Система управления охраной труда. Требования». В университете приказом ректора от 29.10.2010 было принято решение о разработке, внедрении и последующей сертификации. ВГУ имени П.М. Машерова первым из учреждений высшего образования Республики Беларусь в

апреле 2012 года сертифицировал систему управления охраной труда на соответствие требованиям СТБ 18001-2009.

Участие ВГУ имени П.М. Машерова в реализации международных проектов:

Tempus IV «Внедрение инструментов и политики по улучшению качества образования на институциональном уровне»;

Tempus-JPCR «Модернизация и внедрение бизнес-образовательных программ для подготовки специалистов в туристической индустрии»;

Tempus Tacis «Сетевое взаимодействие университетов партнеров в подготовке и повышению квалификации специалистов в области образовательного менеджмента», привело к совершенствованию системы менеджмента качества, что было отмечено при успешном прохождении повторной сертификации в июне 2013 года.

Специалистами органа по сертификации БелГИСС названы положительные тенденции в развитии университета в области менеджмента качества:

разработана методология по оценке удовлетворенности потребителей и сотрудников;

успешно применяются методы электронного анкетирования и статистические методы для обработки полученных результатов;

внедрена рейтинговая система (кафедры, профессорско-преподавательский состав, студенты);

налажен выпуск ежеквартальных бюллетеней с отчетами об итогах маркетинговых исследований и оценке уровня удовлетворенности заинтересованных сторон, а также по ключевым вопросам эффективности деятельности университета;

достаточно полно представлена и своевременно обновляется информационная база по системе менеджмента в электронном хранилище университета *normdoc.vsu* (рис. 2), которая отражает деятельность университета по совершенствованию системы менеджмента (системы менеджмента качества и системы управления охраной труда);

ведется работа по открытию новых специальностей. По инициативе ВГУ имени П.М. Машерова специальность «Образовательный менеджмент» для второй ступени высшего образования внесена в ОКРБ 011-2009 «Специальности и квалификации» с присвоением степени магистр образования. С 2013 года в университете планируется провести первый набор на данную специальность;

разработаны и внедрены электронные модули по целям и мониторингу целей факультетов и кафедр в автоматизированную систему управления «Электронный университет», что позволяет автоматизировать процедуру анализа выполнения плановых показателей в области качества образования и расчета результативности целей подразделений;

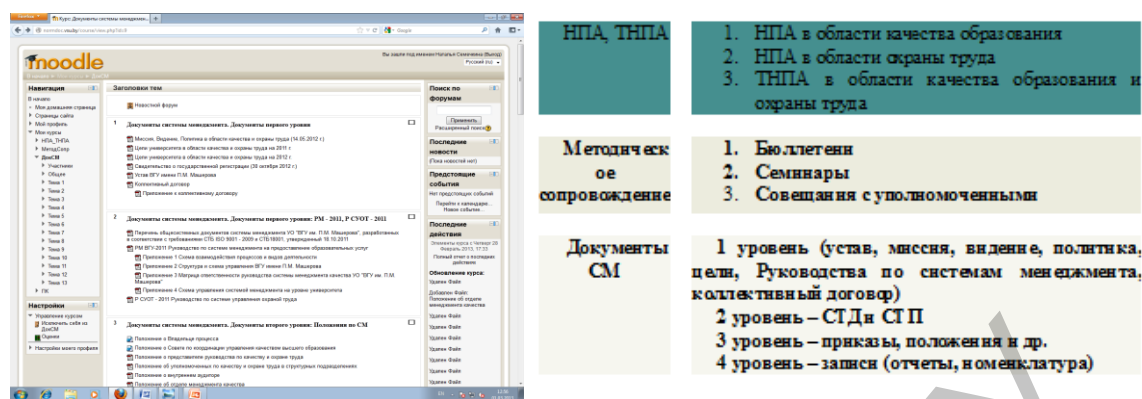


Рис. 2. Электронное хранилище документов normdoc.vsu.by.

проводится повышение квалификации сотрудников университета через программы переподготовки кадров. На базе РИВШ в период с 2010 по 2011 год прошли переподготовку 29 специалистов университета по программе «Педагогические измерения». С октября 2012 года проходят переподготовку 30 сотрудников по программе «Менеджмент учреждений профессионального образования»;

эффективно организована работа с уполномоченными по качеству и охране труда по обмену информацией;

проводятся семинары по системе менеджмента.

На основании ежегодной Программы взаимодействия управления образования Витебского облисполкома и ВГУ имени П.М. Машерова по улучшению качества образования детей и молодежи, совершенствованию научно-методического обеспечения обучения и воспитания школьников и студентов, повышению квалификации руководящих работников и специалистов образования, подготовке и переподготовке педагогических кадров управлением образования Витебского облисполкома совместно с университетом проведена значительная работа по оказанию профессионально-техническим колледжам г. Витебска и Витебской области консультационно-методической помощи по совершенствованию систем менеджмента качества. Реализован договор на оказание университетом совместно с представителями БелГИСС консультационно-методической помощи по созданию, внедрению и подготовке к сертификации системы менеджмента качества в УО «Поставский государственный профессионально-технический колледж сельскохозяйственного производства», который получил сертификат соответствия в 2012 году.

С октября 2012 г. ВГУ имени П.М. Машерова совместно с Витебским центром метрологии, сертификации и стандартизации начата работа по организации и проведению семинаров по теме «Использование методов прикладной статистики в управлении качеством продукции и производ-

ственных процессов применительно к СТБ ISO 9001-2009 в соответствии с требованиями СТБ ISO/TR 10017-2011» для предприятий и организаций Витебской области. Семинар подготовили сотрудники университета, математический факультет: доцент кафедры информатики, кандидат физ.-мат. наук А.И. Бочкин (автор пакета программ BIOSTAT++ и методик их применения), инженер-программист Л.П. Колбасич. Участникам семинара предлагалось:

обучение пользователей – инженеров по качеству, управленцев, лиц, принимающих решения (ЛПР, руководство) – практическому применению методов прикладной статистики в управлении качеством конкретных производственных процессов. Форма занятий – диалоговый семинар с демонстрацией деятельности на компьютере и обработка данных слушателей по их заявкам прямо по ходу семинара, в диалоге (по принципу «Здесь и сейчас»);

пакет программ BIOSTAT++ (с исчерпывающими комментариями для параметрических пользователей), реализующих наиболее полезные статистические методы и критерии в среде стандартных электронных таблиц (версии Excel 2003 и выше) при заключении договора предприятия или организации с ВГУ. По договору выполняется передача и сопровождение пакета программ, консультации пользователей по применению пакета в предложенных ими производственных или учебных ситуациях;

доработка программ пакета по предложениям и согласованию с заказчиком.

В планах университета – расширение сотрудничества с управлением образования Витебского облисполкома, школами, гимназиями, средними специальными учебными заведениями в рамках интеграции общего, среднего и высшего профессионального образования, направленного на повышение качества среднего и высшего профессионального образования.