

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В ВУЗЕ

УДК 658.562

С. А. Касперович, кандидат экономических наук, доцент, проректор по учебной работе (БГТУ);
С. А. Куликовский, инженер по качеству сектора качества (БГТУ);
О. С. Амельчук, инспектор сектора качества (БГТУ)

РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА УНИВЕРСИТЕТА

В статье рассмотрен существующий опыт оценки результативности системы менеджмента качества в Белорусском государственном технологическом университете, которая включает в себя оценку не только процессов, но и видов деятельности (достижение целей в области качества, проведение аудитов, управление документацией, записями и т. д.). Определены основные направления дальнейшего развития деятельности в области управления качеством в университете.

The article provides data on the currently existing experience of evaluating the effectiveness of the quality management system at the Belarusian State Technological University. The estimation of productivity includes not only processes estimation, but also kinds of activity (achievement of the purposes in the field of quality, realization of audits, management of the documentation and so on). The main directions of further development of activity in the field of quality management at university are defined.

Введение. В 2009 г. учреждение образования «Белорусский государственный технологический университет» (БГТУ) сертифицировало систему менеджмента качества (СМК) на соответствие требованиям СТБ ISO 9001-2009 в Национальной системе подтверждения соответствия Республики Беларусь и DIN EN ISO 9001:2008 в Немецкой системе аккредитации TGA. Однако процесс формирования эффективной СМК не заканчивается с непосредственным внедрением и сертификацией СМК. С этого момента начинается непрерывное ее развитие с целью постоянного поиска более эффективных методов и инструментов управления качеством.

Успешная работа любой организации, в том числе и учреждения образования, в современных условиях невозможна без постоянного совершенствования ее деятельности. В то же время улучшение немыслимо без периодического анализа достигнутого состояния. Основным способом получения информации с целью улучшения деятельности организации является оценка результативности процессов и системы менеджмента качества в целом. Для проведения такой оценки необходимо наличие соответствующей методики, устанавливающей критерии и способ количественной оценки результативности СМК.

Основная часть. Для оценки результативности СМК БГТУ в 2013 г. была разработана новая методика, концепция которой представлена на рисунке. Данная методика была утверждена ректором университета 30 октября 2013 г.

В отличие от предыдущей версии методики определения результативности процессов и

СМК, утвержденной ректором 5 октября 2011 г., новая методика предполагает, что оценка результативности СМК включает в себя оценку не только процессов, но и видов деятельности (достижение целей в области качества, проведение аудитов, управление документацией, записями и т. д.).

Необходимо отметить, что в университете осуществляется количественная оценка результативности всех без исключения процессов: не только основных, но и обеспечивающих. По ряду процессов новая методика уже реализована в полной мере (подготовка специалистов на первой ступени высшего образования, подготовка магистров на второй ступени высшего образования, подготовка научных кадров высшей квалификации), но по некоторым другим это еще предстоит сделать (научная, научно-техническая и инновационная деятельность).

Критериями оценки результативности СМК университета являются:

- результативность достижения целей в области качества;
- результативность проведения внутренних и внешних аудитов;
- результативность выполнения мероприятий, принятых по итогам предыдущего анализа со стороны руководства.

Суть методики оценки результативности СМК университета заключается в определении комплексного показателя, который рассчитывается как среднее геометрическое входящих в его состав трех критериев оценки с учетом соответствующих критериев весомости.

Коэффициенты весомости определяются экспертными методами:

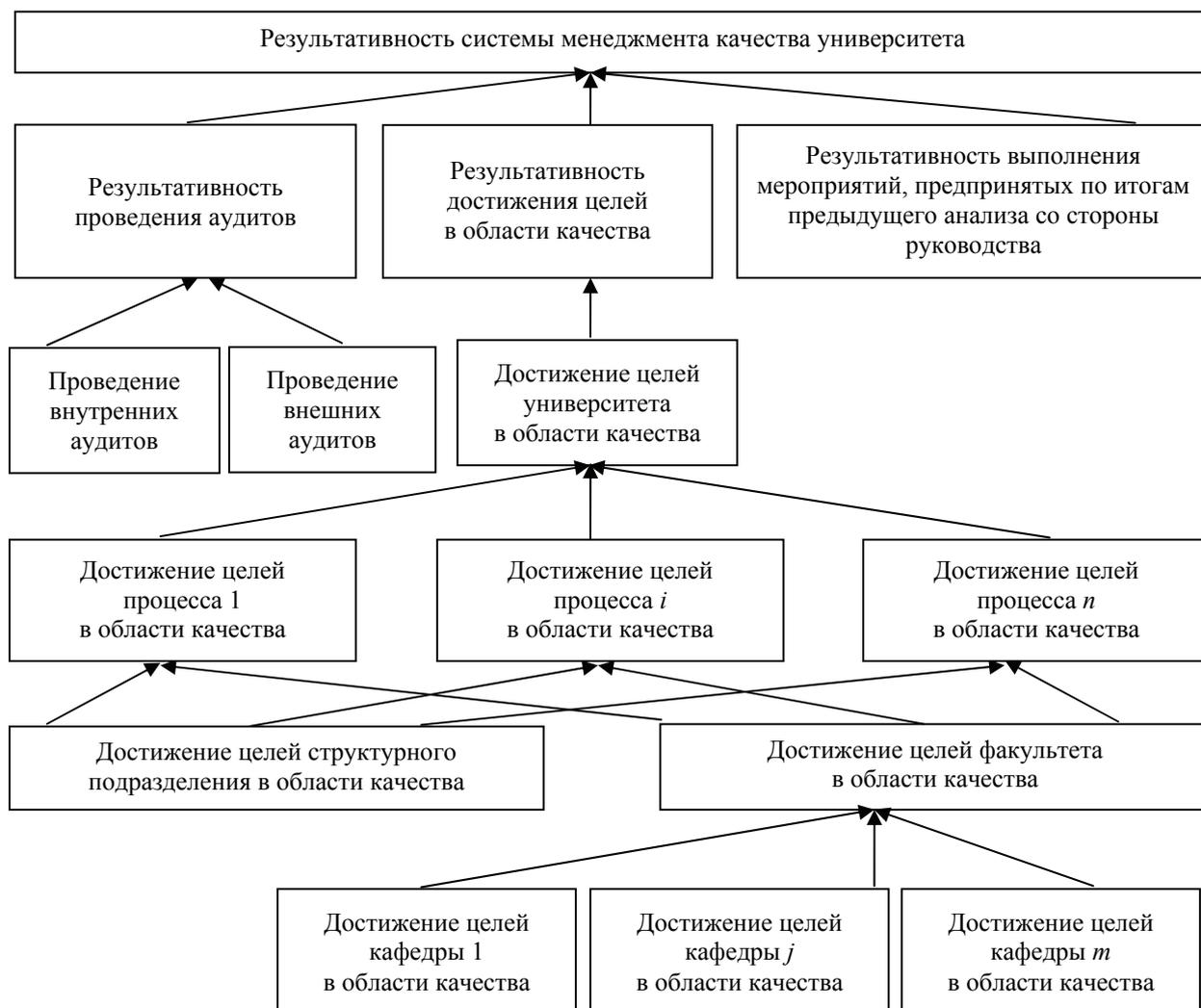
- методом последовательного сопоставления (для определения коэффициентов весомости показателей и критериев результативности проведения внутренних и внешних аудитов, критериев оценки результативности СМК университета);

- методом попарного сравнения (для определения коэффициентов весомости целей университета в области качества, процессов, целей процессов в области качества, мероприятий, предпринятых по итогам предыдущего анализа со стороны руководства).

Определена последовательность действий на каждом этапе оценки. Методика предоставляет возможность сделать однозначные выводы о результативности (либо не результативности) как СМК БГТУ в целом, так и СМК на соответствующих уровнях управления (процесс, структурное подразделение, факультет, кафедра).

Входными данными для оценки результативности СМК являются:

- цели в области качества, установленные для соответствующих функций и на соответствующих уровнях учреждения образования;
- информация о функционировании процессов и соответствии оказываемых услуг установленным требованиям;
- обратная связь с потребителями, в том числе результаты оценки удовлетворенности потребителей;
- программа проведения внутренних аудитов в организации на соответствующий период;
- результаты проведения внутренних аудитов;
- результаты проведения внешних аудитов (сертификационного аудита или инспекционно-го контроля);
- информация о статусе предупреждающих и корректирующих мероприятий;
- информация о мероприятиях, предпринятых по итогам предыдущего анализа со стороны руководства;
- рекомендации владельцев процессов, руководителей структурных подразделений, внутренних аудиторов по улучшению.



Концепция оценки результативности СМК БГТУ

Итоговая оценка результативности СМК БГТУ за 2012/2013 учебный год

Наименование показателя для оценки	Коэффициент весомости	Значение показателя
Результативность достижения целей университета в области качества	0,5455	0,8340
Результативность проведения аудитов	0,2727	0,8129
Результативность выполнения мероприятий, предпринятых по итогам предыдущего анализа со стороны руководства	0,1818	0,6961
Результативность системы менеджмента качества	–	0,8014

Выходные данные оценки результативности СМК:

- определение способности процессов достигать запланированных результатов (установленных целей в области качества для соответствующих функций и на соответствующих уровнях учреждения образования);

- определение соответствия СМК запланированным мероприятиям, требованиям стандарта СТБ ISO 9001 и требованиям к СМК, установленным самим учреждением образования в соответствующих документах;

- определение пригодности, адекватности и результативности СМК учреждения образования;

- исходная информация для подготовки ежегодного отчета по анализу СМК со стороны руководства;

- выявление имеющихся и потенциальных ограничений, возникающих при осуществлении процессов и видов деятельности в организации, разработка соответствующих предупреждающих и корректирующих мероприятий;

- разработка рекомендаций по постоянному повышению результативности СМК учреждения образования в целом, ее процессов и видов деятельности в частности.

В соответствии с методикой была определена результативность по каждому критерию и СМК университета в целом. Значения по каждому критерию оценки и итоговое значение результативности приведены в таблице.

Так, итоговое значение результативности СМК БГТУ за 2012/2013 учебный год составило:

$$R_{\text{СМК}} = 0,8340^{0,5455} \cdot 0,8129^{0,2727} \cdot 0,6961^{0,1818} = 0,8014.$$

Таким образом, полученное значение 0,8014 (или 80,14%) свидетельствует о результативности СМК БГТУ в 2012/2013 учебном году. Несмотря на полученную высокую оценку, руководство и сотрудники университета принимают активное участие в разработке и внедрении мероприятий, направленных на постоянное улучшение и развитие СМК БГТУ.

С учетом проведенного анализа основными направлениями дальнейшего развития деятельности в области управления качеством в БГТУ являются:

- формирование единой СМК, охватывающей как процессы университета, так и процессы присоединенных в 2013 г. к БГТУ в качестве обособленных подразделений колледжей;

- пересмотр и изменение действующей в настоящее время в университете ДП 4.2-2011

«Внутренний аудит» в соответствии с рекомендациями межгосударственного стандарта ГОСТ ISO 19011–2013 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента» (изменения затрагивают управление программой проведения внутренних аудитов, непосредственное проведение аудитов, взаимодействие с внутренними аудиторами университета);

- совершенствование управления процессами, включая оптимизацию системы учета и отчетности деятельности всех структурных подразделений университета;

- оптимизация функций, видов деятельности и документации;

- развитие процессов взаимодействия с потребителями университета;

- четкое определение ролей и обязанностей всех участников процесса управления качеством;

- дальнейшее обучение и повышение квалификации персонала в области управления качеством образования.

В связи с этим руководству университета необходимо рассмотреть вопрос целесообразности расширения текущей области сертификации СМК БГТУ с целью включения в нее таких образовательных процессов, как подготовка специалистов со средним специальным образованием и подготовка специалистов с профессионально-техническим образованием. После принятия соответствующего решения будет необходим пересмотр структуры действующей СМК университета с целью определения места дополнительных процессов в этой структуре.

Закключение. Таким образом, оценка результативности СМК БГТУ по предложенной методике позволяет выявить «узкие места» в системе и на этой основе разрабатывать конкретные мероприятия, имеющие своей целью устранение выявленных несоответствий и дальнейшее совершенствование деятельности университета в области менеджмента качества.

В свою очередь решение вопросов обеспечения качества, совершенствования университетской системы управления качеством должно стать составной частью деятельности всего коллектива, каждого сотрудника университета. Именно в объединении усилий всего коллектива видятся основные резервы повышения качества образования в университете.

Поступила 08.08.2014