

Е. А. Дашкевич, доцент

УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ, КОРРЕКТИРУЮЩИЕ И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА БГТУ

Detection features and main types of contradictions during scientific and innovative activities, ideological and educative work are considered in the article. Corrective actions are directed to remove the reasons of the uncovered contradictions to avoid repeated initiation of problems. Preventing actions are directed to remove the reasons of the potential contradictions and to decrease risks of the breach of consumer demands.

Quality management system will help to improve the quality of educative and other services that are granted by BSTU and to raise the level of competence of the graduating specialists.

Введение. В настоящее время качество высшего образования становится важнейшим критерием конкурентоспособности как высшего учебного заведения, так и выпускаемого специалиста.

Значение качества образовательных услуг, возможности реализации научно-исследовательской и инновационной деятельности постоянно возрастает под влиянием развития образовательных технологий и требований общества. По мере удовлетворения в количественном выражении потребности в получении высшего образования, на первый план выдвигается его качественная характеристика. Получение качественного образования для выпускника, в свою очередь, становится гарантом востребованности его как специалиста на рынке труда. На рынке образовательных услуг успешно ведут свою деятельность те ВУЗы, которые предоставляют более качественное образование благодаря действенной системе менеджмента качества (СМК) [1].

В СМК БГТУ в соответствии с международным стандартом СТБ ИСО 9001:2009 [2] особое внимание уделено проблемам обнаружения различных несоответствий и определения корректирующих и предупреждающих действий для их устранения. При этом необходимо представлять, что *несоответствие* – это невыполнение конкретного требования. *Корректирующее действие* предпринимается для устранения причин обнаруженного несоответствия. А *предупреждающее действие* направлено на устранение причин потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации.

Основная часть. Документированная процедура управления несоответствиями согласно СМК БГТУ направлена на выявление несоответствий, анализ несоответствий для выбора целесообразных корректирующих действий, устранение несоответствий, оценку эффективности корректирующих действий и разработку предупреждающих действий.

Требования документированной процедуры распространяются на все структурные подраз-

деления БГТУ и применяются к любым несоответствиям в деятельности ВУЗа.

Несоответствия выявляются:

- в образовательных процессах;
- при осуществлении научной и инновационной деятельности;
- при ведении идеологической и воспитательной работы.

Процедура управления несоответствиями включает последовательные операции:

- выявление несоответствий;
- их регистрация;
- идентификация;
- анализ причин несоответствий;
- определение корректирующих действий по устранению несоответствий;
- устранение несоответствий;
- проверка выполнения корректирующих действий;
- оценка эффективности корректирующих действий;
- разработка предупреждающих действий;
- составление годового отчета по результатам управления несоответствиями.

Несоответствия выявляются при проверках, внутренних и внешних аудитах, мониторинге и анализе процессов. Все случаи несоответствия идентифицируются и регистрируются немедленно после обнаружения.

Управление несоответствиями, возникающими в процессе образовательной, научно-исследовательской и инновационной деятельности, в идеологической и воспитательной работе осуществляется в кратчайшие сроки, не более 2 недель со дня обнаружения.

Основные виды несоответствий, встречающихся в деятельности ВУЗов, представлены в таблице.

Рассмотрим порядок осуществления управления несоответствиями.

Выявление несоответствий производится:

- в образовательных процессах;
- при осуществлении научной и инновационной деятельности;
- при ведении идеологической и воспитательной работы.

Виды несоответствий в деятельности ВУЗа

Наименование вида деятельности или процесса	Основные виды несоответствий
Образовательные процессы	<p>Для студентов:</p> <ul style="list-style-type: none"> – неудовлетворительные знания по 2 и более предметам при текущем (семестровом) контроле знаний; – академическая задолженность; – неудовлетворительная оценка на государственном экзамене (при защите дипломного проекта); – несоответствие компетенций на 1-ой ступени высшего образования; – несоответствие компетенций на 2-ой ступени высшего образования (для магистрантов); – нарушение трудовой дисциплины; – нарушение графика учебного процесса. <p>Для преподавателей:</p> <ul style="list-style-type: none"> – несоответствия в квалификации профессорско-преподавательского состава (ППС); – нарушение графика учебного процесса преподавателем; – несвоевременное обновление устаревшей учебной и учебно-методической литературы; – невыполнение плана изданий учебной и учебно-методической литературы; – нарушение трудовой дисциплины; – нарушение правил внутреннего распорядка ВУЗа; <p>Для кадров высшей квалификации:</p> <ul style="list-style-type: none"> – невыполнение индивидуальных планов; – срыв графика защит; – недостаток профессиональной подготовки аспирантов и докторантов. <p>Для проектирования учебно-методической документации:</p> <ul style="list-style-type: none"> – несоответствия учебных планов образовательным стандартам, – несогласованность типовых, базовых и учебных (рабочих) программ; – отсутствие учебно-методических комплексов по читаемым дисциплинам; – неполная обеспеченность (недостаток) учебно-методической литературой в связи с отсутствием закупок.
Научно-исследовательская и инновационная деятельность	<ul style="list-style-type: none"> – Отчеты по научно-исследовательской работе (НИР), получившие отрицательный отзыв заказчика; – несоответствия компетенций научных работников и ППС; – слабый научный уровень выполнения НИР и НИОКР; – несоответствие лабораторной базы современным требованиям; – низкий научный уровень НИР студентов.
Идеологическая и воспитательная работа	<ul style="list-style-type: none"> – Нарушение правил внутреннего распорядка ВУЗа; – нарушение норм общественной морали; – нарушение правил проживания в общежитии.

В образовательных процессах проводится контроль качества подготовки студентов с целью предотвращения выпуска специалистов, не соответствующих установленным требованиям.

Методики проведения контроля знаний, умений и компетенций студентов, промежуточной и итоговой аттестации, а также наименования контролируемых показателей, периодичность мероприятий, перечни лиц, осуществляющих контроль (аттестацию), определяются соответствующими учебными планами специальностей, программами учебных дисциплин, процессами и процедурами СМК.

Обучаемые могут быть признаны неуспевающими по результатам зачетов и итоговой аттестации по учебной дисциплине в период

экзаменационных сессий. Если обучаемый признается неуспевающим по трем и более учебным дисциплинам, то проводится его отчисление из вуза.

Несоответствия в обучении студентов проявляются:

- по результатам промежуточной аттестации;
- по результатам текущих проверок и аудитов;
- по результатам сдачи курсовых работ, проектов;
- по итогам прохождения производственных практик;
- по итогам государственного экзамена по специальности;
- по итогам защиты дипломного проекта (работы).

Для ликвидации несоответствия студентам, не выполнившим учебный план, может быть предоставлена возможность:

- пройти повторно контрольные испытания в установленном порядке;
- защитить курсовые проекты и работы в другие установленные сроки;
- повторно изучить дисциплины.

Перечисленные мероприятия проводятся вне учебного графика студентов данной специальности, организуются и осуществляются соответствующими деканатами и кафедрами.

Ликвидация несоответствий по итогам зачетно-экзаменационной сессии осуществляется в виде повторно принимаемых экзаменов и зачетов по установленным в вузе срокам и формам. Разрешение на эти мероприятия дает деканат соответствующего факультета.

Контроль и оценка соответствия образовательного, квалификационного, профессионального и педагогического уровня профессорско-преподавательского состава проводится при зачислении на должность и при ежегодной аттестации кадров.

Несоответствия при осуществлении научных исследований и инновационной деятельности могут возникать вследствие ошибок, допущенных при формировании программ НИР, выделении необходимых ресурсов, а также по вине исполнителей, участвующих в научно-исследовательских работах.

Контроль и оценка несоответствий идеологической и воспитательной работы проводится деканатами, кураторами студенческих групп и комнат в общежитиях, воспитательным отделом.

Регистрация несоответствий производится внутренними аудиторами в процессе аудита, начальником учебного отдела, начальником НИЧ, деканатами и заведующими кафедрами.

Идентификация несоответствий проводится внутренними аудиторами совместно с руководителями структурных подразделений, в которых эти несоответствия были выявлены.

Анализ причин несоответствий производится представителем Руководства по качеству совместно с руководителями структурных подразделений.

Определение корректирующих действий по устранению несоответствий проводится представителем Руководства по качеству совместно с руководителями структурных подразделений.

Устранение несоответствий производится в срок от 1 до 4 недель (в зависимости от видов несоответствий) руководителями структурных подразделений.

Проверка выполнения корректирующих действий производится представителем Руководства по качеству и руководителями структурных подразделений, в которых были выявлены несоответствия.

Оценка эффективности корректирующих действий по управлению несоответствиями выполняется начальниками учебного отдела и НИЧ.

Разработка предупреждающих действий для устранения причин потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации, производится представителем Руководства по качеству совместно с деканатами, начальниками учебного отдела и НИЧ.

Составление годового отчета о результатах управления несоответствиями выполняется по результатам найденных несоответствий с указанием перечня корректирующих и при необходимости предупреждающих действий представителем Руководства по качеству совместно с руководителями структурных подразделений.

Разработка корректирующих и предупреждающих действий включает:

- действия, предпринятые для устранения обнаруженного несоответствия;
- действия, предпринятые для устранения причин обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации;
- действия, предпринятые для устранения причин потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации.

В процессе выполнения корректирующих и предупреждающих действий принимают участие руководители и работники соответствующих подразделений. Ресурсы, необходимые для проведения корректирующих и предупреждающих действий выделяются руководством БГТУ.

Разработка корректирующих и предупреждающих действий направлена на улучшение качества научно-образовательных услуг БГТУ; она включает оценку важности проблемы и выражается через потенциальное воздействие на качественные характеристики продукции, удовлетворенность потребителей и других заинтересованных сторон.

Способы установления причин несоответствий: анализ, проводимый отдельным лицом (группой), назначенным для разработки корректирующих действий; статистические и социологические методы.

Предупреждающие действия как уже отмечалось, направлены на устранение потенциальных несоответствий, на снижение или устранение рисков нарушения требований потребителя.

Соответствующие *корректирующие действия* направляются на устранение причин обнаруженных несоответствий, чтобы избежать повторного возникновения проблем. При этом осуществляется обучение сотрудников, занятых в процессе, в котором выявились несоответствия.

Предупреждающие действия направлены на устранение причин потенциальных несоответствий, на снижение или устранение рисков нарушения требований потребителя.

Основанием для проведения предупреждающих действий являются решения руководства БГТУ на основании анализа причин потенциальных несоответствий.

Потенциальные несоответствия (риски) могут быть обнаружены вследствие постоянного мониторинга следующих процессов:

- измерение удовлетворенности потребителей;
- внутренний аудит;
- маркетинговые исследования.

Потенциальное несоответствие может иметь вероятностный характер или быть связано с развитием ВУЗа.

Потенциальные несоответствия, имеющие высокий уровень риска, должны быть устранены в кратчайшие сроки. Если уровень риска признан низким, то допускается не проводить соответствующее предупреждающее действие.

Если предупреждающее действие принято к выполнению, то назначается ответственный за его выполнение и срок выполнения. Проверка эффективности проводится с помощью запланированного метода. Если проверка дает положительный результат, то потенциальное несоответствие считается закрытым. Если предупреждающее действие признано неэффективным, то составляется отчет и дальнейший порядок определяется исходя из вышеописанных действий. Таким образом, процесс может повторяться циклически, пока потенциальное несоответствие не будет устранено и предупреждающее действие признано эффективным.

Источниками информации для рассмотрения корректирующих и предупреждающих действий являются: жалобы потребителей; отчеты о несоответствиях; отчеты о внутренних аудитах; измерения процессов; результаты самооценки.

Заключение. Таким образом, система менеджмента качества ВУЗа дает возможность быстрого реагирования на выявленное несоответствие, в чем бы оно ни состояло, разработку

корректирующих действий, проведение коррекции, а также разработку предупреждающих действий с целью предупреждения нежелательных ситуаций в будущем.

Причины возникновения каждого несоответствия тщательно анализируются. Если обнаружено несколько причин одного несоответствия, то они должны быть распределены в соответствии с важностью (т. е. определен рейтинг причин).

После отыскания причин несоответствия выполняются корректирующие действия, направленные на устранение причин несоответствия и предотвращение его повторного возникновения.

Далее производится оценка целесообразности выполнения корректирующего действия исходя из размера текущих и потенциальных потерь, связанных с данным несоответствием, и затрат, необходимых для выполнения корректирующего действия.

Проверка эффективности производится после выполнения корректирующего действия. При положительном результате корректирующее действие признается эффективным, и несоответствие считается закрытым.

Действенная система менеджмента качества поможет улучшить качество образовательных и иных услуг, предоставляемых Учреждением образования «Белорусский государственный технологический университет», а также повысить уровень компетенций выпускаемых специалистов.

Литература

1. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь: СТБ ИСО 9000-2006. – Введ. 15.11.2006. – Минск: Госстандарт, 2001. – 26 с.

2. Системы менеджмента качества. Требования: СТБ ISO 9001-2009. – Введ. 20.02.2009. – Минск: Госстандарт, 2009. – 33 с.