

Для проведения анкетирования разработана и утверждена специальная инструкция по организации анкетирования потребителей, которая предназначена для оказания помощи в практической реализации опросов внутренних и внешних потребителей в рамках СМК. Пользователями инструкции являются все структурные подразделения университета, задействованные в мониторинге. Инструкция содержит разделы: общие положения; термины и определения; этапы организации анкетирования (планирование анкетирования, подготовку проекта опроса, определение объемов генеральной и выборочной совокупностей, подготовку структуры показателей, подготовку анкет, организацию опросов, обработку информации, интерпретацию полученных результатов, подготовку отчетов, анализ результатов). Рассмотрены некоторые результаты внутреннего анкетирования.

И. М. Жарский, А. С. Федоренчик, В. И. Воскресенский
Формирование и сертификация системы менеджмента качества
Белорусского государственного технологического университета

*Белорусский государственный технологический университет,
г. Минск, Республика Беларусь*

Работа по совершенствованию университетской системы управления и приведению ее в соответствие с требованиями международных стандартов проводится и в Белорусском государственном технологическом университете (БГТУ), являющимся одним из старейших и динамично развивающимся многопрофильным техническим вузом Республики Беларусь.

Для организации работ по формированию СМК приказом по БГТУ от 10 марта 2008 г. была создана рабочая группа в составе 26 человек, подготовлен план работ, разрабатывались документы СМК. Был определен следующий состав СМК: Организационная структура и схема поддержки СМК, Политика и цели в области качества, Система процессов, Система документации, Система мониторинга и контроля качества, Система анализа и принятия решений, Руководство по качеству.

В концепции процессного подхода, изложенной в стандарте ИСО 9001 записано, что "Процессный подход является основным элементом менеджмента в организации. При этом одним из ключевых аспектов этого подхода является обеспечение наглядности объекта управления (организации или системы) посредством его точного, достаточного, лаконичного, удобного для восприятия и анализа описания". Мы говорим о наличии, эффективности университетских систем управления, их соответствии требованиям международных стандартов, но только процессный и системный подходы, изложенные в стандартах ИСО серии 9000, позволяют нам показать это соответствие и, одновременно, найти резервы улучшения деятельности университета.

Рабочей группой был тщательно проработан перечень процессов и видов деятельности университета, на основании которого разработаны следующие стандарты университета (СТУ) и документированные процедуры (ДП) СМК:

Руководящие процессы – раздел 5 ИСО 9001

- [1] СТУ 1.1 "Маркетинг"
- [2] СТУ 1.2 "Стратегическое планирование"
- [3] СТУ 1.3 "Проектирование образовательных программ"
- [4] СТУ 1.4 "Планирование образовательных процессов"
- [5] ДП 1.5 "Менеджмент процессов и ресурсов"
- [6] ДП 1.6 "Анализ СМК руководством"
- [7] ДП 1.7 "Управление несоответствиями"
- [8] ДП 1.8 "Корректирующие и предупреждающие действия"
- [9] ДП 1.9 "Информирование общественности"

Обеспечивающие процессы – раздел 6 ИСО 9001

- [10] СТУ 3.1 "Прием студентов"
- [11] СТУ 3.2 "Кадровое обеспечение"
- [12] СТУ 3.3 "Учебно-методическое обеспечение"
- [13] ДП 3.4 "Редакционно-издательская деятельность"
- [14] СТУ 3.5 "Библиотечное и информационное обслуживание"
- [15] СТУ 3.6 "Материально-техническое обеспечение"
- [16] СТУ 3.7 "Международная деятельность"
- [17] СТУ 3.8 "Финансовое обеспечение"
- [18] СТУ 3.9 "Управление инфраструктурой и рабочей средой"
- [19] СТУ 3.10 "Обеспечение безопасности жизнедеятельности"
- [20] ДП 3.11 "Социальная поддержка студентов и сотрудников"
- [21] ДП 3.12 "Управление документацией"
- [22] ДП 3.13 "Управление записями"
- [23] ДП 3.14 "Распределение выпускников"
- [24] ДП 3.15 "Взаимодействие с поставщиками"
- [25] ДП 3.16 "Взаимодействие с потребителями"

Основные процессы – раздел 7 ИСО 9001

- [26] СТУ 2.1 "Подготовка специалистов на первой ступени ВО"
- [27] СТУ 2.2 "Подготовка магистров на второй ступени ВО"
- [28] СТУ 2.3 "Подготовка научных работников высшей квалификации"
- [29] ДП 2.4 "Идеологическая и воспитательная работа"
- [30] СТУ 2.5 "Переподготовка и повышение квалификации кадров"
- [31] СТУ 2.6 "Доуниверситетская подготовка"
- [32] СТУ 2.7 "Научно-исследовательская и инновационная деятельность"

Процессы мониторинга, измерений – раздел 8 ИСО 9001

- [33] ДП 4.1 "Мониторинг и измерение процессов"
- [34] ДП 4.2 "Мониторинг, измерения, оценка студентов"
- [35] ДП 4.3 "Внутренний аудит"
- [36] ДП 4.4 "Управление средствами измерения и контроля"
- [37] ДП 4.5 "Оценка удовлетворенности потребителей"

30 декабря 2008 г. Совет университета рассмотрел и одобрил подготовленный проект СМК. С этого момента начался этап ее внедрения и подготовки к сертификации. Система менеджмента качества БГТУ 20 июня 2009 г. была сертифицирована в национальной системе сертификации Республики Беларусь, а 28 декабря 2009 г. в немецкой системе сертификации.

Разработанная система менеджмента качества БГТУ соответствует требованиям стандарта ИСО 9001, имеет свою специфику, не копируя системы других вузов. Даже на этапах разработки и внедрения документов СМК были найдены резервы улучшения деятельности, повышения качества образования.

Материалы СМК представлены на сайте университета www.bstu.unibel.by.

Т. И. Власова, Р. А. Карташева

Значение сертификации СМК вуза для улучшения качества подготовки выпускников

*НОУ ВПО "Балтийская академия туризма и предпринимательства",
г. Санкт-Петербург, Россия*

Постоянная работа по улучшению качества предоставляемых образовательных услуг становится необходимым условием развития и повышения конкурентоспособности современного вуза. Менеджмент качества, внедряемый сегодня на базе международных стандартов, это фактически менеджмент, система управления всей деятельностью образовательного учреждения, и при этом самая эффективная система.

Балтийская академия туризма и предпринимательства стремится стать одним из самых престижных высших учебных заведений Российской Федерации в области подготовки специалистов для туристской индустрии. Главной целью политики академии в области качества является наиболее полное удовлетворение всех заинтересованных сторон деятельностью академии и обеспечение высокой конкурентоспособности академии на внутреннем и внешнем рынках образовательных услуг в области туризма и предпринимательства. Такая постановка цели соответствует определению понятия качества, даваемому в международном стандарте: совокупность характеристик объекта (в нашем случае деятельности по оказанию образовательной услуги), относящихся к его способности удовлетворить установленные и предполагаемые потребности.

В течение всех лет существования академии (а в 2009 году БАТИП отметила 40-летний юбилей) деятельность руководства была направлена на повышение качества образовательной деятельности, качества подготовки специалистов с высшим профессиональным образованием путем постоянного внедрения в образовательный процесс инноваций. В 2007/08 учебном году такой инновационной деятельностью стало создание системы менеджмента качества образовательной деятельности как системы управления академией на основе принципов всеобщего менеджмента качества (TQM). В академии была создана