

О формировании системы менеджмента качества Белорусского государственного технологического университета

И. М. Жарский,
ректор БГТУ

Одним из направлений развития инновационного образования является совершенствование университетских систем управления (систем менеджмента качества – СМК) и приведение их в соответствие с требованиями международных стандартов. Данная работа проводится и в Белорусском государственном технологическом университете (БГТУ), являющемся одним из старейших и динамично развивающихся многопрофильных технических вузов Республики Беларусь.

Для организации работ приказом по университету 10 марта 2008 г. была создана рабочая группа в составе 26 человек, подготовлен план работ, в соответствии с которым разрабатывались документы СМК.

В настоящее время к международным стандартам в области систем управления и обеспечения качества относятся:

- стандарты ИСО серии 9000 Международной организации по стандартизации (ISO);
- «Стандарты и директивы гарантии качества в высшем образовании на территории Европы» Европейской Ассоциации гарантии качества высшего образования (ENQA),
- Европейскую модель совершенства Европейского фонда менеджмента качества (EFQM).

В стандарте ИСО 8402:1994 термин система качества, был определен как «совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством». Мы взяли его за основу при определении структуры СМК. На основании данного определения нами был определен следующий состав СМК:

- организационная структура и схема поддержки;
- политика и цели в области качества;
- система процессов;
- система документации;
- система мониторинга и контроля качества;
- система анализа и принятия решений;
- руководство по качеству.

В Приложении Б к СТБ ИСО 9004-2001 «Процесс постоянного улучшения» говорится о том, что име-

ются два основных подхода к проведению постоянного улучшения процессов:

первый – проекты прорыва, ведущие или к пересмотру и улучшению существующих процессов, или к внедрению новых процессов; как правило, их осуществляют многопрофильные группы вне обычной деятельности;

второй – деятельность по поэтапному постоянному улучшению, проводимая работниками в рамках существующих процессов. Второй подход является менее затратным и вызывает наибольшее внимание университетов. Нами также был выбран этот подход.

В концепции процессного подхода, изложенной в стандарте СТБ ISO 9001-2009, записано: «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.

Первыми документами были разработаны Миссия и Политика в области качества Белорусского государственного технологического университета (рис. 1.)

Стандартом СТБ ISO 9001-2009 определены основные группы процессов, которые должны быть рассмотрены и установлены в СМК. Речь идет о четырех группах процессов: руководящих, обеспечивающих, основных и процессах мониторинга и измерений. Так, в разделе 5 «Ответственность руководства» речь идет о руководящих процессах, таких как маркетинг, проектирование, планирование, анализ. В разделе 6 «Менеджмент ресурсов» рассмотрены обеспечивающие процессы (кадровое, информационное, материально-техническое, финансовое обеспечение, развитие инфраструктуры и рабочей среды и т. д.). В разделе 7 «Создание продукции» излагаются вопросы менеджмента основных процессов (для университета это образовательные процессы, научная и инновационная деятельность, идеологическая и воспитательная работа).



ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА Белорусского государственного технологического университета

Качественное образование – залог успеха для наших выпускников и дело чести для нас

Стратегическая цель в области качества – создание устойчивого доверия к университету, качеству подготовленных специалистов, магистров и научных работников высшей квалификации, компетенции которых соответствуют или превосходят цели, потребности, требования личности, общества, государства.

Осознавая свою ответственность за развитие БГТУ, соответствие системы управления требованиям международных стандартов, постоянное повышение ее результативности, руководство университета определило основные направления политики в области качества:

◆ лидерство на рынке образовательных услуг и научно-технической продукции;

◆ ответственность руководителей всех уровней за выполнение стратегического плана развития университета;

◆ реализация стратегии превращения университета в вуз инновационного типа на основе:

- формирования новых и развития сложившихся научных школ;

- реализации практико-ориентированного образования;

- интеграции образовательного процесса и научных исследований и разработок;

- реализации программ инновационного развития регионов и страны,

- активного партнерства в системе национального и международного сотрудничества;

- выявления талантливой молодежи, ее материальной поддержки и стажировки в ведущих зарубежных университетах.

◆ достижение высокого уровня качества подготовки специалистов на основе:

- формирования у студентов академических, социально-личностных и профессиональных компетенций, в том числе в инновационной деятельности, и расширения профиля их подготовки;

- постоянного совершенствования образовательных процессов, учет целей, потребностей и требований всех потребителей;

- единства обучения и воспитания;

- организации многоуровневой подготовки, создания условий для организации и методического обеспечения самостоятельной работы студентов;

- улучшения материальной базы и широкого применения информационных компьютерных технологий;

- стимулирования творческой активности преподавателей.

◆ четкая регламентация полномочий и ответственности сотрудников на всех уровнях управления, сочетание требовательности, демократического стиля, соблюдение норм трудовой этики.

Качество работы университета – наше общее дело.

Мониторинг качества образования – основа достижения уверенности в том, что Политика в области качества воплощается в жизнь.

30.12.2008 г.



И.М. Жарский

Рис. 1. Политика в области качества БГТУ

В разделе 8 «Измерения, анализ и улучшение» рассмотрены процессы мониторинга, измерений, контроля качества (наблюдения, измерения, оценки).

Как видно из вышеизложенного, мы внесли некоторые поправки в установленные стандартом ИСО 9001 определения. Сама Международная организация по стандартизации понимает, что у системы образования имеются существенные отличия от сферы производства, и поэтому был разработан документ *Международное рабочее соглашение IWA2-2007 «Системы менеджмента качества. Руководство по применению ИСО 9001:2000 в образовании»*.

Подчеркнем еще раз эти существенные отличия:

Сроки обучения студентов в университете (как правило 4–6 лет).

Высокий уровень профессорско-преподавательского состава (доктора, кандидаты наук). Сюда же следует отнести и сроки научных разработок (решения проблем), которые могут реализовываться и совершенствоваться в течение ряда лет.

Главное отличие образования от традиционной сферы услуг – то, что более половины заданий учебного плана обучаемый выполняет самостоятельно.

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 высшего образования»

[27] СТУ 2.2 «Подготовка магистров на второй ступени»

[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».

Решая задачи определения процессов и их взаимосвязи, вузы разрабатывают схемы, карты, сети, системы процессов. Нами была разработана схема, которая названа «Система процессов СМК БГТУ», приведенная на рис. 2.

На основании принятой системы процессов были разработаны 37 документов, являющиеся связующим звеном всей системы документации в университете, которая насчитывает более 1500 документов.

Система мониторинга и контроля качества деятельности университета определяется требованиями раздела 8 стандарта СТБ ИСО 9001-2001, является составляющей СМК университета и самостоятельно функционирующей системой. Целью мониторинга и контроля качества является информационно-методическое обеспечение процесса управления качеством подготовки квалифицированных специалистов, конкурентоспособных в

условиях современной экономики. Объектами мониторинга являются руководящие структуры, факультеты, кафедры, управления и отделы, профессорско-преподавательский состав, учебно-вспомогательный персонал, абитуриенты, студенты, выпускники, работодатели. Достижение данной цели осуществляется по пяти основным направлениям: мониторинг качества процессов, мониторинг и оценка студентов, внутренние аудиты и самооценка, мониторинг удовлетворенности потребителей, управление средствами для мониторинга и измерений. Результаты мониторинга и контроля качества являются входными данными для проведения анализа СМК со стороны высшего руководства. На основании результатов анализа осуществляется управление несоответствиями, определяются корректирующие и предупреждающие действия, планируется постоянное улучшение качества процессов и процедур СМК.

Система анализа и принятия решений разработана руководством для обеспечения качества основных видов деятельности университета. Большинство мероприятий традиционны и широко применяются в университетской практике. С внедрением стандарта ИСО 9001:2000 добавляются такие мероприятия, как анализ итогов внутренних аудитов, самооценки, анализ функционирования СМК на заседаниях Совета по качеству; обсуждение работы уполномоченных по качеству и др.

Основные мероприятия системы анализа и принятия решений приведены в табл. 1.

В конце 2008 г., когда работы были близки к завершению, мы начали представлять материалы по СМК для рассмотрения и обсуждения на международные и республиканские конференции, форумы, семинары (Международная конференция в Академии МВД 31 октября, Республиканская конференция в БГУИР 4 ноября, Заседание Республиканского Совета ректоров 11 ноября, III Международный форум в РАГС, г. Москва 13–15 ноября, Международный семинар в Карловом университете, г. Прага 22–24 апреля 2009 г.).

Материалы БГТУ получили положительные оценки и одобрение.

Так, на III Международном форуме в Российской академии государственной службы при Президенте Российской Федерации экспозиция БГТУ получила Диплом победителя выставки, а доклад – Диплом победителя конкурса «За лучшее выступление на научно-практической конференции форума».

На заседании Республиканского совета ректоров 11 ноября 2008 г. и семинаре проректоров вузов – представителей руководства по качеству в РИВШ 24–25 марта 2009 г. модель СМК БГТУ была рекомендована в качестве типовой для вузов Республики Беларусь, что позволит сократить сроки и трудозатраты при формировании СМК в вузах.

В конце прошлого года, 30 декабря, Совет университета рассмотрел подготовленный проект СМК БГТУ и принял решение:

Таблица 1

Система анализа и принятия решений СМК БГТУ

Мероприятие	Периодичность	Ответственные
Подведение итогов за учебный год и задачи на новый учебный год	1 раз в году	Ректор на общем собрании
Анализ итогов сессии на заседании Совета университета	2 раза в году	Совет университета
Анализ итогов научной деятельности на заседании Совета университета	1 раз в году	Совет университета
Анализ итогов проведения комплексной проверки факультета, кафедры, структурного подразделения	1 раз в 5 лет	Совет университета
Анализ результатов аудитов на заседании Совета по качеству	По плану-графику	Проректор по учебной работе
Анализ результатов самооценки на заседании Совета университета	По плану-графику	Проректор по учебной работе
Анализ результатов функционирования СМК в подразделениях университета	1 раз в году	Проректор по учебной работе
Анализ результатов возникающих несоответствий и принятие решений	Постоянно	Уполномоченный по качеству
Анализ результатов деятельности университета на заседаниях ректората	1 раз в месяц	Ректорат
Анализ хода внедрения образовательных стандартов нового поколения	1 раз в полгода	Научно-методический совет
Анализ результатов сертификационного аудита на заседании Совета по качеству	1 раз в три года	Уполномоченный по качеству
Анализ результатов работы кафедр на заседании советов факультетов	ежемесячно	Деканы факультетов
Анализ результатов деятельности на заседании Совета деканов	По плану работы	Председатель Совета деканов
Анализ результатов работы на заседаниях кафедр	По планам работы	Заведующие кафедр

1. Одобрить разработанный проект системы менеджмента качества.

2. Рабочей группе осуществить корректировку и взаимную увязку всех документов СМК.

3. Ректорату подготовить приказ о назначении внутренних аудиторов, уполномоченных по качеству в структурных подразделениях университета.

4. Рекомендовать разработанные документы СМК к введению в действие в первой половине 2009 г.

5. Руководителям структурных подразделений осуществить корректировку внутриуниверситетских документов с документами СМК.

6. Создать до 1 июня 2009 г. на сайте университета страницу «Система менеджмента качества БГТУ».

Такая страница создана и все заинтересованные могут ознакомиться с материалами по СМК БГТУ на сайте университета: www.bstu.unibel.by.

БГТУ оказывает консультации всем вузам, которые обращаются к нам. Так, были сделаны доклады в ГрГУ, БрГУ, БГУФК, Академии МВД, БГУИР, на курсах в РИВШ. Оказаны консультации БГУКИИ, БГЭУ, БТЭУПК, ВГУ.

Во исполнение решения Совета ректоров от 11 ноября 2008 г. нами при проведении 17-й научно-методической конференции БГТУ был рассмотрен вопрос «Развитие системы менеджмента качества

университета». В конференции приняли участие представители университетов республики и органа по сертификации систем управления – БелГИСС, которые смогли ознакомиться с материалами по СМК БГТУ на выставке.

Завершая работы по внедрению стандарта СТБ ISO 9001-2009, документов СМК в университете и подготовке к сертификации издан приказ, которым назначены представитель руководства по качеству – проректор по учебной работе, владельцы процессов, уполномоченные по качеству на факультетах, кафедрах, во всех структурных подразделениях, внутренние аудиторы, создан сектор качества.

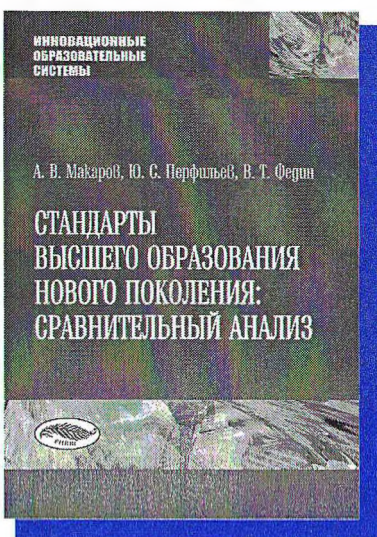
Этим же приказом утверждены и введены в действие 40 документов СМК: Политика в области качества, Положение по разработке документов СМК, 18 стандартов университета, 19 документированных процедур, Руководство по качеству.

Осуществляется подготовка к сертификационному аудиту «Системы менеджмента качества БГТУ».

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



ГУО «Республиканский институт высшей школы»
Редакционно-издательский центр предлагает:



А. В. Макаров, Ю. С. Перфильев, В. Т. Федин

СТАНДАРТЫ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ НОВОГО ПОКОЛЕНИЯ: СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ

Учебно-методическое пособие

В пособии представлен сравнительный анализ моделей стандартов высшего образования нового поколения Республики Беларусь и Российской Федерации. Предложен проект рамочной модели согласованных стандартов. Сформулированы основные направления совершенствования образовательных стандартов на основе их научного анализа в зарубежных странах. Изложены особенности функционирования и модернизации высшего образования в условиях глобализации.

Предназначено для системы повышения квалификации управленческого персонала и профессорско-преподавательского состава вузов.

Обложка мягкая, 268 с.

Цена 12 290 белорусских рублей

Информацию о реализуемой учебной и методической литературе можно посмотреть на сайте www.nihe.niks.by.
Заказы принимаются по адресу: 220007, г. Минск, ул. Московская, 15, к. 109, тел./факс 213 14 20.