

Внедрение и развитие системы менеджмента качества в БГУИР

Е. Н. Живицкая,
 проректор по учебной работе и менеджменту качества,
 кандидат технических наук, доцент,
И. И. Алябьева,
 руководитель отдела менеджмента качества;
 БГУИР

Социально-экономические преобразования последних десятилетий затрагивают все сферы общественной жизни. В последние годы исследования по проблеме устойчивого развития вуза на основе стратегии повышения качества существенно активизировались. Это объясняется поисками путей перестройки учебного процесса с целью повышения его эффективности, приведения в соответствие с современными требованиями к уровню подготовки по различным направлениям. Высокое качество образовательных услуг и продукции является самой весомой составляющей, определяющей конкурентоспособность высшего учебного заведения. Последовательно совершенствуя систему менеджмента качества (СМК), анализируя достижение поставленных целей, результативности процессов и СМК в целом, университет уверенно подтверждает гарантированную способность предоставлять продукцию (услуги), отвечающую современным требованиям и ожиданиям потребителей.

Работа по созданию СМК с целью непрерывного совершенствования деятельности Белорусского государственного университета информатики и радиоэлектроники, повышения качества образования началась в январе 2009 г. Сформированная рабочая группа прошла обучение вопросам методологии менеджмента качества.

Следующим этапом формирования СМК вуза было создание организационной структуры поддержки системы качества вуза. Уполномоченным по качеству был назначен проректор по учебной работе Е. Н. Живицкая. Кроме того, было инициировано решение вопроса о создании службы качества, утвержден план работ по разработке и внедрению вузовской СМК, от каждого факультета, кафедры и структурного подразделения назначен ответственный за организацию разработки документации и внедрение СМК, разработаны и утверждены Советом университета важнейшие документы, отражающие образовательную деятельность вуза – стратегию, миссию университета и политику в области качества.

Авторами-разработчиками первых стандартов и документированных процедур СМК университета стали 68 сотрудников университета.

Далее происходило формирование системы процессов СМК, в которой отражены состав и взаимосвязь всех

процессов (рис. 1). Был сформирован перечень процессов по каждой из четырех основных групп: «Создание продукции» (основные процессы), «Менеджмент ресурсов» (обеспечивающие процессы), «Ответственность руководства» (управляющие процессы) и «Измерение, анализ и улучшение» (процессы мониторинга и измерений).

Затем проводилась разработка документированных процедур по всем процессам с четкой регламентацией входов, выходов и ресурсов, которые были задействованы при реализации процессов, алгоритма организации процесса. В результате первоначально были разработаны 42 документа: стандарты университета и документированные процедуры, руководство по качеству, в котором все элементы СМК системно взаимосвязаны. Решением Совета университета от 29 января 2010 г. создан Совет по качеству – коллегиальный орган для принятия решений в области менеджмента качества.

С 31 марта 2010 г. началось поэтапное внедрение документов СМК в действие. По результатам внутреннего аудита СМК БГУИР ряд документов подвергся существенной доработке. В апреле 2010 г. был создан отдел менеджмента качества – подразделение, выполняющее функцию обеспечения поддержки и развития СМК. В сентябре 2010 г. аудиторами Белорусского государственного института стандартизации и сертификации был проведен первый этап, а в ноябре – второй этап сертификационного аудита СМК. В ноябре 2010 г. БГУИР был сертифицирован на соответствие требованиям стандарта СТБ ISO 9001-2009 в национальной системе сертификации и DIN EN ISO 9001:2008 в немецкой системе сертификации TGA, признаваемой странами-участниками Международного форума по аккредитации (IAF), членом которой является TGA.

24 декабря 2010 г. на заседании Совета университета в торжественной обстановке первый заместитель председателя Госстандарта Республики Беларусь В. В. Назаренко вручил сертификаты соответствия СМК ректору университета.

В 2012 г. за внедрение высокоэффективных методов управления качеством и обеспечение на этой основе выпуска конкурентоспособной продукции, оказания услуг постановлением Совета Министров Республики Беларусь № 55 от 19 января 2012 г. университет удостоен Премии Правительства Республики Беларусь за достижения в области качества.

Развернутая модель Премии Правительства Республики Беларусь за достижения в области качества предусматривает оценку всех сфер деятельности университета, включает девять критериев, характеризующих возможности организации в области качества, конкретные результаты деятельности, которые, в свою очередь, подразделяются на 32 составляющие с дальнейшей оценкой по 7–8 областям. Оценка деятельности университета осуществлялась государственной комиссией в два этапа.

На первом этапе проводилась экспертиза представленных материалов экспертными группами, в которые входили ведущие специалисты в конкретных направлениях деятельности органов государственного управления, организаций Госстандарта, с выставлением балльной оценки. На втором этапе давалась оценка на местах, уточнялась балльная оценка, оформлялось экспертное заключение. Подготовленные секретариатом материалы рассматривались комиссией, возглавляемой первым заместителем премьер-министра Республики Беларусь, на конкурсной основе определялись лауреаты и дипломанты.

Получение Премии Правительства в области качества, являющейся одной из самых престижных в стране, – значимое для университета событие, свидетельство высокой оценки профессиональной деятельности всего его коллектива.

15 февраля 2012 г. в Национальной библиотеке Республики Беларусь состоялась торжественная церемония награждения лауреатов Премии Правительства Республики Беларусь за достижения в области качества. Первый заместитель премьер-министра Республики Беларусь В. И. Семашко вручил Премию качества ректору университета М. П. Батуре и проректору по учебной работе и менеджменту качества Е. Н. Живицкой.

Госстандартом совместно с Министерством образования Республики Беларусь также проводится конкурс

«Лучшая дипломная и научно-исследовательская работа студентов в области менеджмента и контроля качества». Среди победителей конкурса по итогам 2012 г. – выпускница университета Я. Мичукова (руководитель работы – доцент кафедры метрологии и стандартизации С. В. Ляльков).

На церемонии вручения Премии Правительства в области качества Министр образования С. А. Маскевич подчеркнул, что вопросы качества сегодня решаются не только на производстве: «Для того чтобы добиться качественного результата, необходимо иметь качественное управление. Сегодня наша молодежь интересуется и достигает успехов в науках, связанных с управлением. Передовой опыт и результаты научных исследований внедряются на предприятиях республики и создают прочный фундамент для марки “Белорусское качество”».

Систематический анализ и оценка результативности функционирования СМК позволяют получить объективную оценку по признанию СМК университета пригодной, адекватной и результативной и вместе с тем выявляют ряд необходимых корректирующих действий по отдельным направлениям и аспекты для улучшения ее деятельности (таблицы 1, 2).

Анализу СМК со стороны руководства подвергаются:

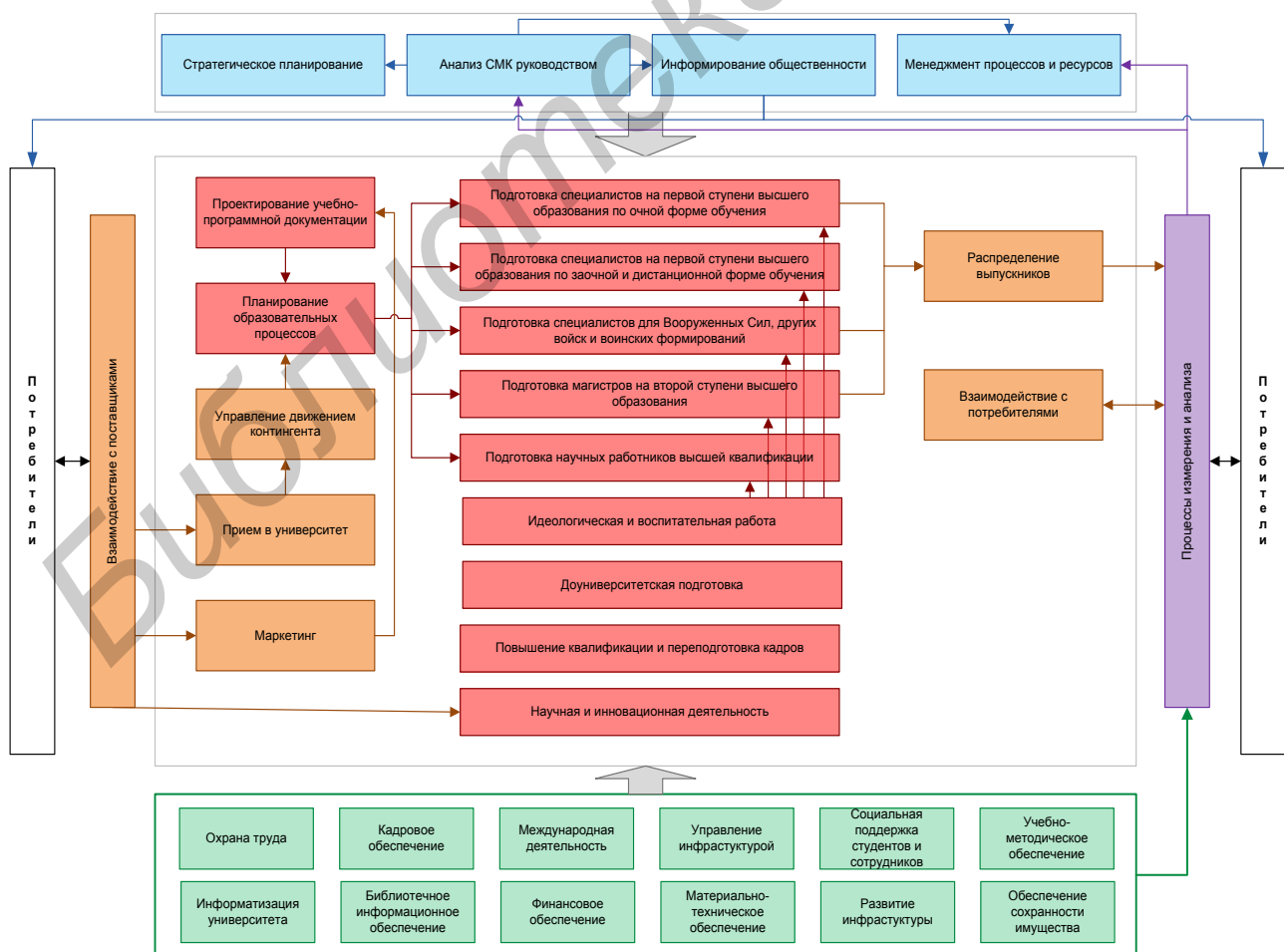


Рис. 1. Схема взаимодействия процессов и видов деятельности системы менеджмента качества БГУИР

Оценка результативности процессов СМК за 2012/2013 учебный год

Наименование процесса	Нормативный, плановый показатель результативности	Измеренное значение показателя результативности	Коэффициент весомости/значимости показателя	Относительная результативность процесса	Результативность процессов системы, %
Стратегическое планирование	100	120,6	0,08	0,096	109,2
Подготовка специалистов на I ступени высшего образования по очной форме обучения	100	96,4	0,08	0,07712	
Подготовка специалистов на I ступени высшего образования по заочной форме обучения (в том числе дистанционной)	100	101,2	0,08	0,08096	
Подготовка специалистов для вооруженных сил, других войск и воинских формирований	100	98,2	0,08	0,07856	
Подготовка магистров на II ступени высшего образования	100	125,4	0,08	0,10032	
Подготовка научных работников высшей квалификации	100	122,7	0,08	0,09816	
Доуниверситетская подготовка	100	102	0,08	0,0816	
Повышение квалификации и переподготовка кадров	100	113,6	0,08	0,09188	
Научная и инновационная деятельность	100	119,1	0,08	0,09528	
Кадровое обеспечение	100	108,2	0,07	0,07574	
Управление инфраструктурой	100	113,5	0,05	0,05675	
Научно-методическое обеспечение	100	94,7	0,07	0,06629	
Библиотечное информационное обеспечение	100	98,2	0,05	0,0491	
Материально-техническое обеспечение	100	112,5	0,04	0,045	

Таблица 2

Оценка результативности СМК за 2012/2013 учебный год

Обозначение показателя	Нормативный, плановый показатель результативности	Измеренное значение показателя результативности	Коэффициент весомости/значимости показателя	Относительная результативность целевого показателя	Результативность системы, %
Результативность процессов	100	109,2	0,2	0,2184	92,8
Результативность внутренних аудитов	100	99	0,2	0,198	
Удовлетворенность потребителей	80	82	0,2	0,205	
Жалобы потребителей	100	100	0,2	0,2	
Выполнение корректирующих действий по итогам предыдущего отчетного периода	100	53,1	0,2	0,1062	

- итоги внутренних аудитов;
- обратная связь от потребителей;
- оценка результативности процессов;
- статус предупреждающих и корректирующих действий;
- действия, предпринятые по итогам предыдущих анализов со стороны руководства;
- изменения, которые могли бы повлиять на СМК;
- оценка результативности СМК;
- рекомендации по улучшению деятельности;
- итоги инспекционного аудита.

Подтверждением высокого уровня научной и инновационной деятельности университета по всем направлениям являются результаты проведенной в декабре 2012 г. аттестации кафедр и подразделений НИЧ, выполняющих научные исследования и разработки. Следует отметить, что из 88 подразделений 82, или 93,2 %, аттестованы с наивысшей оценкой.

Результаты приемной кампании 2013 г., свидетельствующие о растущем доверии, интересе, сохранении высокого имиджа университета, накладывают дополнительную ответственность за результаты деятельности и требовательность в постановке задач и достижения целей (таблицы 3, 4).

Таблица 3

**Проходные баллы
на технико-технологический профиль**

Год приема	2012	2013	Рост балла
Проходной балл	220 (п/п 219)	264 (п/п 263)	+ 44

Таблица 4

**Рост проходных баллов по отдельным специальностям
технико-технологического профиля**

Специальность	2012 г.	2013 г.	Рост балла
Автоматизированные системы обработки информации	301	338	+ 37
Программное обеспечение информационных технологий	333	361	+ 28
Информатика и технологии программирования	356	375	+ 19

В ноябре 2013 г. БГУИР успешно прошел повторную государственную сертификацию на соответствие требованиям стандарта СТБ ISO 9001 в национальной системе сертификации и стандарта DIN EN ISO 9001:2008 в немецкой системе сертификации TGA.

Университет активно участвует в государственной нормотворческой деятельности, в частности, по запросу Госстандарта и Министерства образования подготовлены и отправлены замечания и предложения к проекту ГОСТ ISO 19011 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента», являет-

ся постоянным участником международных научно-практических конференций, семинаров и форумов, посвященных вопросам управления качеством образования.

На основе анализа деятельности передовых университетов, тенденций развития системы высшего образования в БГУИР определены следующие направления для улучшения деятельности:

- усиление практико-ориентированной подготовки специалистов путем создания совместных лабораторий, филиалов кафедр в Республике Беларусь и за рубежом;
- совершенствование программ подготовки специалистов в соответствии с современными тенденциями, открытие подготовки по новым специальностям и специализациям;
- совершенствование ЭУМКД для студентов дистанционной формы обучения, введение в действие новых функциональных модулей системы дистанционного образования, активное использование системы видеоконференцсвязи;
- развитие воспитательной работы с молодежью;
- повышение практической значимости научных разработок;
- развитие и совершенствование вузовской системы менеджмента качества;
- развитие международного сотрудничества;
- повышение международного рейтинга БГУИР – расширение рынка экспорта образовательных услуг, организация обучения на английском языке иностранных студентов и магистров по новым специальностям;
- дальнейшее развитие кадрового потенциала университета, активизация работы докторантуры и стимулирование работы по защите диссертационных исследований;
- развитие академических центров SAP, IBM, Cisco, National Instruments и т. д. с возможностью продвижения услуг по обучению по программам этих центров студентов и преподавателей вузов республики;
- совершенствование системы электронного зачисления абитуриентов с возможностью участия в конкурсе по нескольким специальностям;
- повышение заинтересованности в результатах труда сотрудников путем разработки системы поощрительной оценки результатов труда, усиление социальной поддержки.

Сохранение стабильно высокой численности контингента обучающихся, увеличение объема образовательной и научной деятельности, расширение географии образовательного пространства университета, удовлетворенность потребителей подтверждают правильность следования выбранным направлениям по улучшению и совершенствованию деятельности университета.