

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА БГАТУ

**Казаровец Н.В., ректор, д.с.-х.н., профессор, член корр. НАН Беларуси,
Степанцов В.П., проректор по учебной работе, к.т.н., доцент
Белорусский государственный аграрный технический университет**

Республика Беларусь с принятием стратегии инновационного развития приступила к преобразованиям в аграрном секторе экономики, основанным на эволюционном развитии и модели социально ориентированной рыночной экономики. Реализация стратегии предусматривает существенное повышение качества подготовки специалистов, которые в итоге должны обеспечить формирование инновационных подходов развития агропромышленного комплекса и экономики республики в целом. Решать задачу качественной подготовки специалистов должны профильные университеты, прежде всего за счет системного и процессного подходов к управлению качеством высшего аграрного технического образования.

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

Для реализации стратегической цели в области качества в университете разработана, документально оформлена, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии система менеджмента (СМ), результативность которой постоянно улучшается в соответствии с требованиями государственных стандартов Республики Беларусь и международных стандартов серии ISO 9001. СМ направлена на реализацию принятой университетом Политики в области качества, достижение запланированных целей и обеспечение уверенности в том, что качество предоставляемых услуг соответствует требованиям потребителей, других заинтересованных сторон и соответствующих нормативных правовых актов.

СМ представляет собой совокупность мероприятий, методов и средств, обеспечивающих качественную образовательную и научно-исследовательскую услугу на всех этапах деятельности университета. Она позволяет поддерживать требуемое качество оказываемых университетом услуг, а также постоянно их улучшать при оптимальных затратах и эффективности использования человеческих, технических, информационных и материальных ресурсов.

Основные принципы построения СМ университета:

- ориентация всей деятельности университета на потребителей, от удовлетворенности которых зависит его конкурентоспособность;
- построение СМ с централизацией главных функций и задач повышения качества образования (лидерство руководителя или принцип первого лица);
- обеспечение участия руководства, работников университета, студентов, аспирантов и слушателей в решении проблем повышения качества оказываемых услуг;
- процессный подход к управлению качеством предоставляемых университетом научно-образовательных услуг;
- системный подход к менеджменту, при котором все процессы, процедуры и виды деятельности университета объединены единой системой взаимодействия как на вертикальном, так и на горизонтальном уровне;
- непрерывное совершенствование и повышение качества всех процессов, процедур и видов деятельности университета;
- принятие основанных на фактах решений при их коллегиальном обсуждении;
- взаимовыгодные отношения с поставщиками и потребителями научно-образовательных услуг;

создание системы мотивации качества образования для работников и студентов, аспирантов, слушателей;

разработка и внедрение в учебный процесс инновационных технологий повышения качества образования, создание системы мониторинга на основе объективных показателей состояния и оценки тенденций его изменения;

установление соответствия качества образования требованиям миссии и цели высшего образования в белорусском обществе, исследование и прогнозирование тенденций его изменения и потребностей в новом качестве;

автономия, основанная на анализе и самооценке образовательных ситуаций и среды, что позволяет университету выносить свои собственные решения, касающиеся ценностей (внутренних и внешних), и предпринимать в области улучшения качества действия по своему усмотрению, свободные от стереотипов.

СМ разработана применительно к действующей в БГАТУ организационной структуре и установленному порядку деятельности. Она распространяется на следующие уровни управления: университет в целом; институт повышения квалификации и подготовки кадров АПК; факультеты, кафедры, центры, управления, отделы, научно-исследовательские лаборатории и рабочие места. Состав процессов, определенный на основании: требований СТБ ISO 9001-2009, Минсельхозпрода и Минобразования Республики Беларусь, потребителей образовательных услуг, заказчиков научно-технической продукции и иных заинтересованных сторон; Миссии, Видения и Политики в области качества университета; целей, определенных по направлениям стратегии и перспективного плана развития университета, включает:

ответственность руководства;

основные процессы;

обеспечивающие процессы;

процессы мониторинга, измерений и анализа.

Процессы, входящих в СМ БГАТУ:

ответственность руководства:

Стратегическое и оперативное планирование.

Проектирование и разработка образовательных программ.

основные бизнес процессы:

Доуниверситетская подготовка и профориентация.

Подготовка специалистов на первой ступени высшего образования.

Подготовка специалистов на второй ступени высшего образования

Переподготовка и повышение квалификации кадров.

Подготовка научных работников высшей квалификации.

Учебно-воспитательная и идеологическая работа.

Научно-исследовательская и инновационная деятельность.

обеспечивающие процессы:

Менеджмент персонала.

Взаимодействие с потребителями и распределение выпускников.

Управление инфраструктурой и производственной средой.

Управление учебно-методической документацией, включающий организацию учебного процесса по модульной технологии обучения, разработку и регистрацию учебных планов и программ, требования к структуре и содержанию учебно-методического комплекса по дисциплине и организацию управляемой самостоятельной работы студентов.

Библиотечное и информационное обеспечение.

процессы мониторинга, измерений и анализа:

Мониторинг, измерение, оценка процессов оказания образовательных услуг и их результатов.

В СМ включены процедуры и виды деятельности по управлению, обеспечению, мониторингу состояния и оценке результативности, влияющие на качество оказываемых услуг, в том числе по планированию образовательных процессов, оценке удовлетворенности потребителей, управлению отбором и приемом студентов, международной деятельностью и интернационализации образования, редакционно-издательской деятельности, управлению внутриуниверситетской документацией и несоответствиями, а так же другие.

При формировании и внедрении СМ университету пришлось: идентифицировать процессы и виды деятельности, установить их последовательность и взаимодействие; обеспечить материально-техническими, финансовыми и информационными ресурсами, необходимыми для поддержки работоспособности процессов и наблюдения за ними; определить критерии количественной оценки и методы управления; организовать систематическое измерение и анализ хода процессов; своевременно принимать эффективные меры по достижению запланированных результатов и постоянному улучшению.

Отметим, что эффективность СМ прежде всего обеспечивается оптимальной организационной структурой. В университете сформирован Координационный совет по вопросам менеджмента качества (КСМК), назначен уполномоченный представитель руководства по менеджменту (ПРСМ), создан отдел менеджмента качества (ОМК), определены уполномоченные по системе в структурных подразделениях и аудиторы. Ответственность, полномочия и порядок взаимодействия персонала определены должностными инструкциями.

Принятая в университете модель управления СМ (рис. 1) показала ее достаточно эффективную дееспособность.

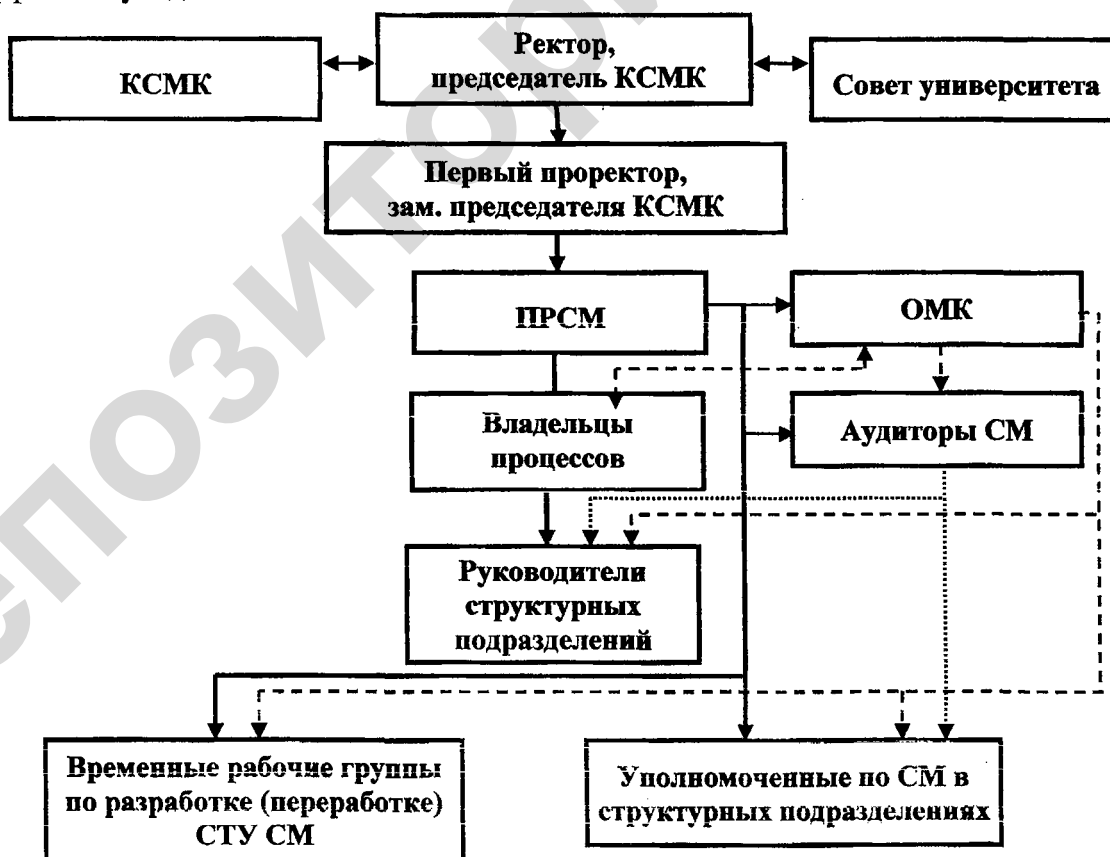


Рис. 1 Организационная структура управления системой менеджмента университета.

При создании и внедрении системы менеджмента проделана большая работа по ее документированию. Разработаны, доведены до сведения персонала, размещены в структурных подразделениях и на сайте университета Миссия, Видение и Политика в области качества. Разработано и внедрено Руководство по менеджменту (путеводитель по системе, краткое описание СМ университета) и 42 стандарта (СТУ-СМ), регламентирующих все аспекты деятельности БГАТУ. В соответствии с задекларированными Политикой в области качества приняты и утверждены показатели количественной оценки результативности СМ как для университета в целом, так и для факультетов, кафедр, процессов и видов деятельности, отдельных структурных подразделений.

Разработкой документации не завершается формирование СМ. Для внедрения, мониторинга состояния и улучшения СМ необходимо обучение и информирование работников о ее состоянии и совершенствовании, постоянный контроль за исполнением требований СТУ-СМ, регулярная оценка удовлетворенности потребителей (преподавателей, студентов, слушателей, аспирантов, предприятий-работодателей, государственных органов управления, общества) и анализ результатов функционирования со стороны руководства университета. Высшее руководство университета отмеченным направлениям деятельности уделяет должное внимание. Так в университете:

Проведено централизованное обучение по СМ университета и требованиям СТБ ISO 9001-2009 членов КСМК, рабочих групп и авторских коллективов по разработке (переработке) СТУ-СМ, уполномоченных по СМ в подразделениях университета и более 100 работников. Силами руководителей структурных подразделений и уполномоченных по СМ в подразделениях организовано обучение всех работников университета.

В соответствии с утвержденными планами проводится внутренний аудит выполнения требований СТУ-СМ работниками структурных подразделений университета. Так за первое полугодие 2010 года проведено 36 внутренних аудитов и предсертификационный аудит с участием представителями БелГИСС. Проверено 36 структурных подразделений, в том числе: 5 деканатов, 21 кафедра, 10 обеспечивающих структурных подразделений. Выявлено 38 оформленных протоколами несоответствий. Для устранения несоответствий разработано 70 корректирующих их действий. По состоянию на 10.09.2010 устранено 35 несоответствий, выполнено 65 корректирующих действий.

С периодичностью один раз в полгода проводится анализ выполнения установленных показателей целей процессов и видов деятельности. Проведенный руководством университета анализ результативности системы за первое полугодие 2010 г. показал, что созданная в университете система работает эффективно (по принятой методике оценки результативность за первое полугодие составила 102 %) и подлежит дальнейшему улучшению. По результатам проведенного анализа КСМК предприняты предупреждающие действия по совершенствованию и повышению результативности процессов и видов деятельности СМ.

Осуществляется оценка удовлетворенности потребителей научно-образовательных услуг университета. Проведенный по принятой в университете методике анализ показал достаточно высокий уровень удовлетворенности потребителей (80 ... 90 %).

Работа университета в строгом соответствии с приведенным в стандартах СМ порядке позволила:

усовершенствовать и упростить систему управленческого взаимодействия между работниками и структурными подразделениями на горизонтальном уровне (взаимодействие не через указания вышестоящего руководителя, а в определенном стандартами порядке), в результате чего сократился срок выполнения запланированных планами мероприятий;

четко распределить полномочия и ответственность руководителей структурных подразделений и работников, в результате чего упростилась система спроса за выпол-

нение указаний и распоряжений с конкретных исполнителей и как следствие повысилась оперативность и качество выполнения работы;

регламентировать документооборот в университете, при котором внутриуниверситетские документы заполняются по строго оговоренной форме, что позволяет упростить контроль за их выполнением и снизить трудозатраты управленческого персонала при подготовке итоговой отчетности;

установить критерии выполнения всех процессов (видов деятельности) и порядок отчетности руководителей за их выполнением, в результате чего руководством оперативно принимаются решения по управлению несоответствиями, корректирующим и предупреждающим действиям;

обеспечить учебно-воспитательную и научно-исследовательскую деятельность университета нормативной правовой базой.

Внедряя и улучшая СМ, мы рассчитываем повысить конкурентоспособность университета на рынке образовательных услуг, продемонстрировать свою способность и умение готовить квалифицированных специалистов, качество которых не только удовлетворяет требованиям потребителей и заинтересованных сторон, но и превосходит их ожидания, что подтверждается их востребованностью на рынке труда. Работая в соответствии с требованиями СМ и в оговоренном в ней порядке, университет рассчитывает:

закрепить признание на международном уровне;

повысить конкурентоспособность на рынке внутривеспубликанских и международных образовательных услуг, привлечь на обучение большее количество абитуриентов, в том числе и из-за пределов Республики Беларусь, увеличить конкурс абитуриентов;

увеличить привлечение финансирования для проведения и тематику научно-исследовательских работ;

уменьшить трудовые и финансовые затраты на проведение аттестации университета и аккредитации специальностей за счет упрощения процедуры аттестации и аккредитации, оговоренной приказом Министра образования;

получить Премию Правительства Республики Беларусь за достижения в области качества.

ОБ ЭФФЕКТИВНОСТИ МОДУЛЬНОГО ПОСТРОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

Дмитриев Е.И. к.соц.н., доцент

ГУ «Республиканский институт высшей школы», г. Минск

Глазовская Л.И.

УО «Белорусский государственный аграрный технический университет», г. Минск

Более двух лет назад Совет Министров Республики Беларусь принял постановление № 379 «Об утверждении Положения о порядке осуществления повышения квалификации, стажировки и переподготовки работников и признании утратившими силу некоторых постановлений правительства Республики Беларусь». В соответствии с его требованиями существенно изменилась организация и длительность повышения квалификации работников в высших учебных заведениях и институтах повышения квалификации и переподготовки кадров (далее - ИПК и ПК). Как результат, были пересмотрены и переутверждены все действующие учебные программы повышения квалификации. Однако на основании пункта 28 положения о порядке осуществления повышения квалифи-