

Qualitätsmanagement Systeme an der technischen Hochschule



Dr. E.Ruzaev
TU Tomsk Russland
szz@tpu.ru



Идеология современного менеджмента

Основная идея:

- Стратегический менеджмент
- Процессный менеджмент
- IT- менеджмент

Гарантии успеха

- Профессиональные качества консультанта
- Инструменты консультанта
- Сертификация системы менеджмента





Структура системы стратегического управления

Стратегия – это согласие сотрудников относительно тех целей, к которым надо стремиться, и тех средств и путей, которыми надо пользоваться для достижения этих целей

Нортон и Каплан

Только 5 % сотрудников понимают стратегию своей компании

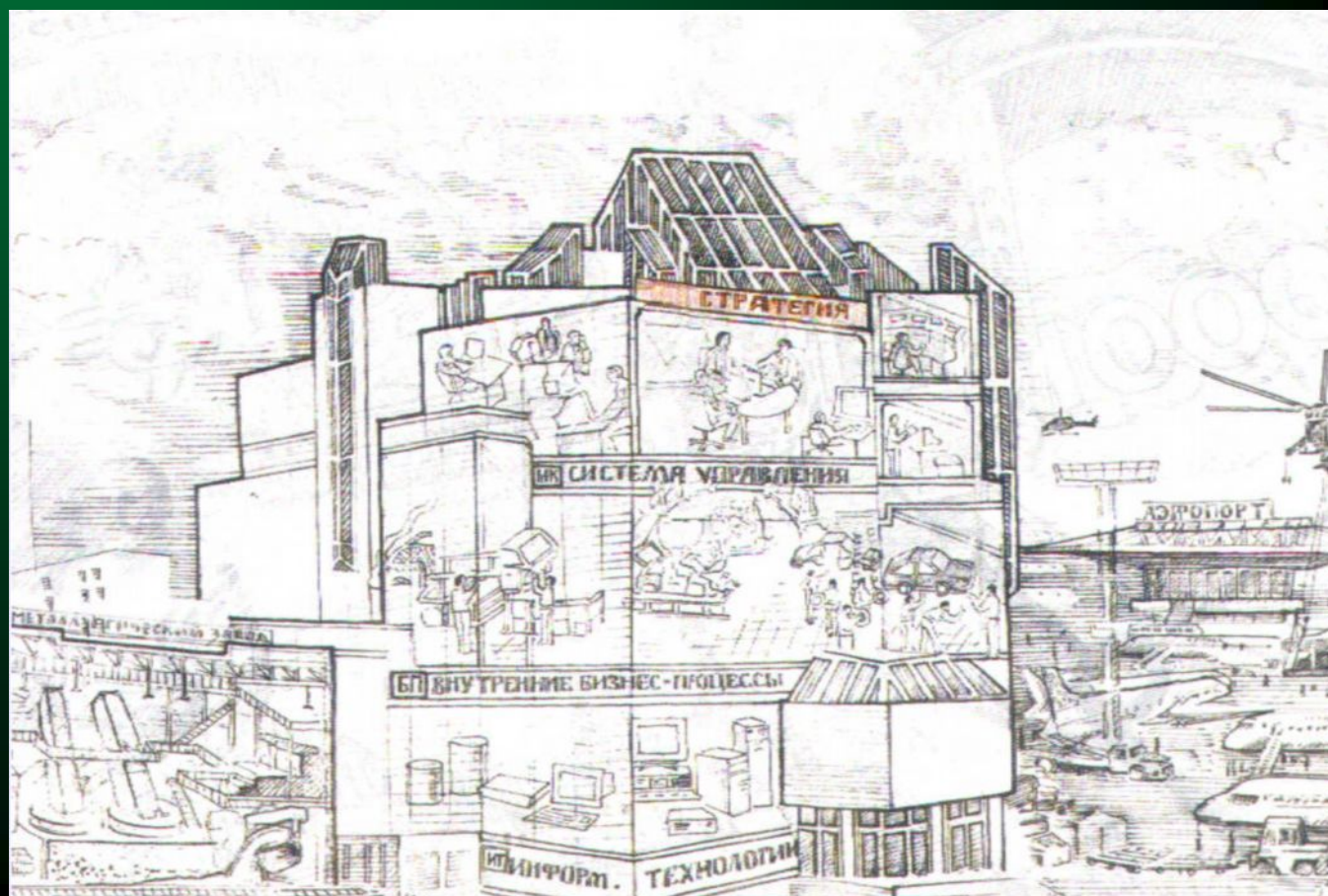
60 % организаций не связывают бюджет со стратегией

До 40 % работ выполняются в холостую

В жизненном цикле лишь 10 % времени создается добавленная ценность

55 % сотрудников равнодушны к работе

“Лоскутная автоматизация”



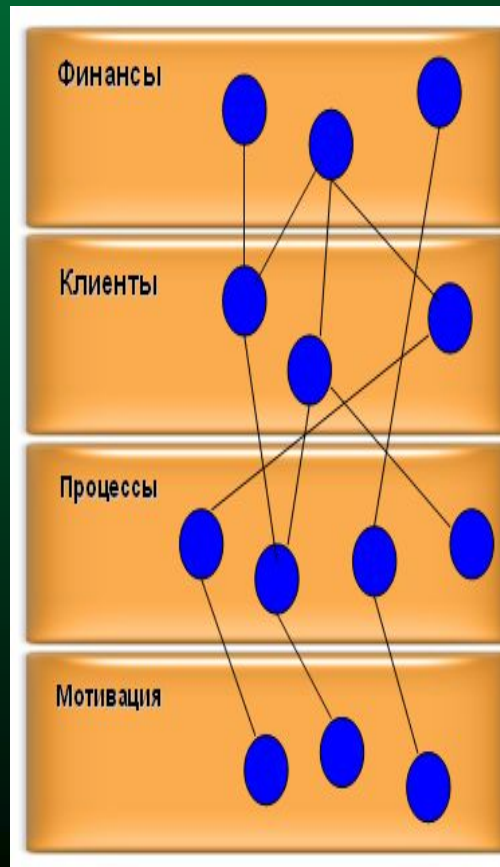


Сбалансированная система показателей (Balanced Score Card)



Баланс в ССП:
Финансовые и нефинансовые показатели
Внутренние и внешние компоненты организации
Запаздывающие и опережающие индикаторы

- Перспективы: как мы будем декомпозировать нашу стратегию?
- Стратегические цели: как мы поймем, что мы достигли того, что хотели?
- Критические факторы: что важно для достижения стратегических целей?
- Показатели: как мы сможем измерить наше движение в нужном направлении?
- План действий: что мы должны сделать?





Hauptphasen der Bildung des QM-Systems

- ✓ Мозговой штурм для формирования стратегии университета
- ✓ Формирование стратегических целей
- ✓ Разложение целей на плоскости системы сбалансированных показателей
- ✓ Описание основных процессов
- ✓ Реинжиниринг
- ✓ Внедрение информационных технологий
- ✓ Интеграция систем менеджмента качества и системы менеджмента знаний
- ✓ Валидация интегрированной системы менеджмента



Hauptphasen der Bildung des QM-Systems

- Motivationsseminar
- Ist-Analyse
- Bildung des Teams
- Entwicklung des Konzeptes
- Schulung der Topmanagers
- Schulung der QM-Beauftragten
- Bildung des Qualitätsrates
- Entwicklung der Mission der Universität



Hauptphasen der Bildung des QM-Systems

- ✓ Durchführung der SWOT-Analyse
- ✓ Entwicklung der Doktrin der Universität
- ✓ Zielsetzung
- ✓ Entwicklung der Strategie
- ✓ Entwicklung der Verfahren der Durchführung der Strategie
- ✓ Erarbeitung der Instrumente
- ✓ Erstellung des Zeitplans für die Arbeit
- ✓ Festlegung der Indikatoren der Durchführung des Plans



Bildung der Dokumentation des QM-Systems

- Entwicklung der Qualitätspolitik
- Bestimmung der Hauptbusinessprozesse
- Formalisierte Beschreibung der Businessprozesse
- Bestimmung der Prozessinhaber
- Erstellung des Qm-Handbuches für die ganze Universität
- Erstellung der Verfahrensanweisungen, die die Übereinstimmung der Prozesse sichern



Пирамида процессов





Bildung der Dokumentation des QM-Systems

- Erstellung der Arbeitsanweisungen
- Erstellung der Formulare
- Bildung der Anforderungen an die Dokumentation der Arbeitsstellen des Dekans, des Lehrstuhlleiters, des Professors, des Dozenten (die Dokumente, die sich auf ihre Tätigkeit beziehen)
- Bildung der Anforderungen an die Dokumentation der Arbeitsstellen des Hilfspersonals
- Präsentation der ersten Version der Dokumentation im Senat der Universität
- Publikation der einzelnen Dokumente in der Universitätszeitung für die Diskussion



Installation des QM-Systems

- Diskussion, Bestätigung und Herausgabe der Qualitätspolitik und Doktrin
- Herausgabe des Informationsexemplars des QM-Handbuches
- Festlegung der Kriterien der Effektivität des QM-Systems
- Vorbereitung der internen Audits
- Organisation des Systems der kontinuierlichen Weiterbildung des ganzen Personals der Universität auf dem Gebiet des Universitätsmanagements



Installation des QM-Systems

- Durchführung der Selbstbewertung des QM-Systems in den Hauptabteilungen
- Erstellung der Berichte über die Selbstbewertung
- Korrektur des QM-Systems nach den Ergebnissen der Selbstbewertung
- Evaluation der Arbeitsstellen
- Durchführung der internen Audits

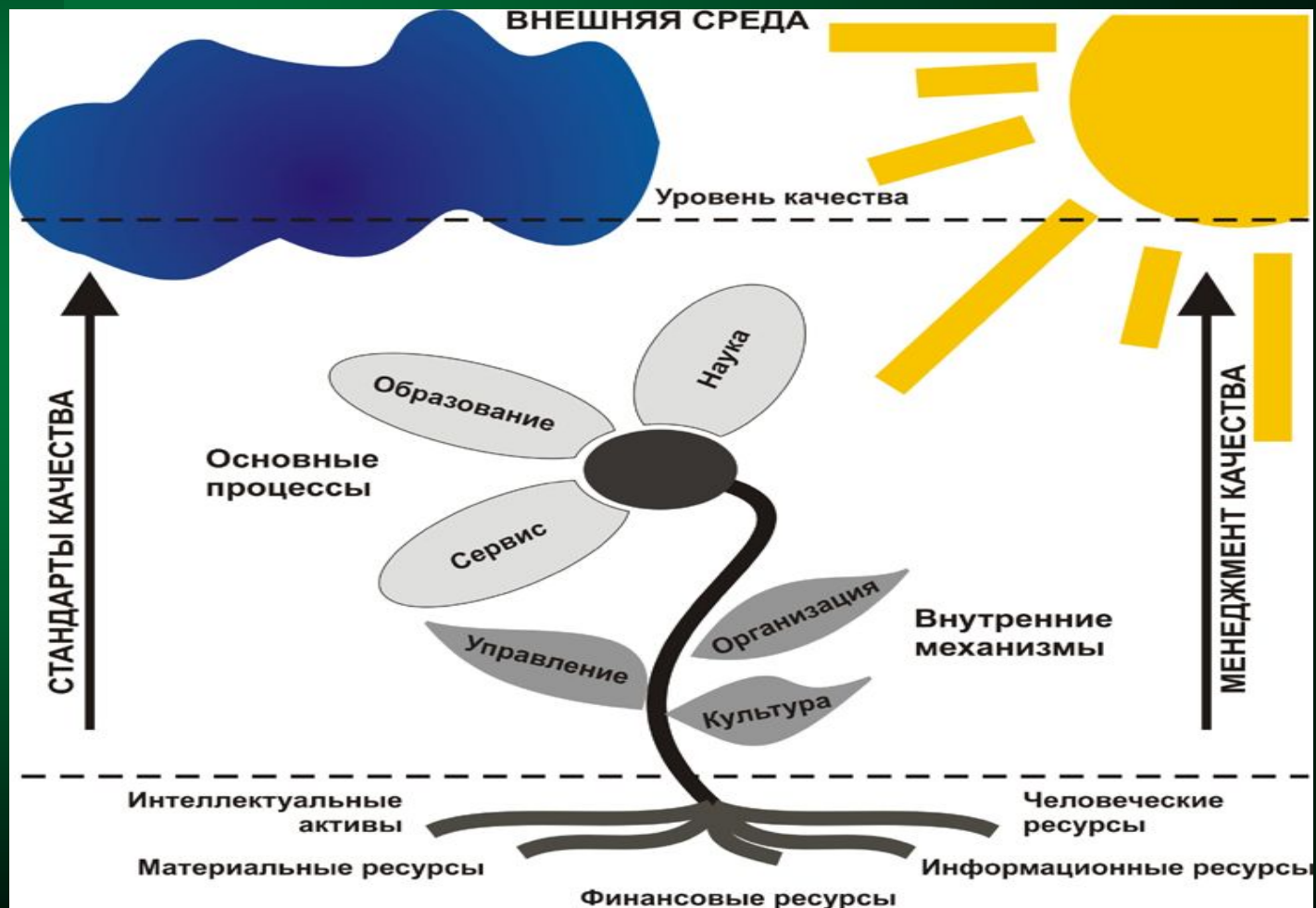


Analyse und Verbesserung des QM-Systems

- Erstellung der Pläne der Korrekturmaßnahmen
- Erarbeitung des Management-Reviews
- Korrektur der Ziele, der Dokumentation des QM-Systems
- Bestätigung der Dokumentation des QM-Systems, Unterbringung im Universitätsserver
- Erstellung des Handbuches für Universitätslenkung, das alle Dokumente und Standards der Universität enthält
- Organisation des Systems der kontinuierlichen Weiterbildung des Personals auf dem Gebiet des Qualitätsmanagements, darunter auch des Fernstudiums



Модель системы менеджмента





Analyse und Verbesserung des QM-Systems

- Bildung des Systems der zweiseitigen Referenzen zwischen dem Handbuch für Universitätslenkung und dem QM-Handbuch
- Herausgabe der Werbeversion des QM-Handbuches
- Herausgabe des informativen QM-Handbuches für die Studenten des ersten Studienjahres
- Einführung des Kapitels „Qualitätsmanagement“ in den Studiengang „Einführung in die Fachrichtung“
- Bildung des Informationsmilieus für die Entwicklung des QM-Systems der Ausbildungsdienstleistungen



Семь ступеней вверх к вершинам современного менеджмента





Verifizierung des QM-Systems

- Internes Monitoring des QM-Systems
- Bestimmung des Zufriedenheitsgrades der Kunden der Universität – der Studenten
- Bestimmung des Zufriedenheitsgrades der Absolventen der Universität
- Bestimmung des Niveaus der internen akademischen Mobilität der Studenten
- Bestimmung des Zufriedenheitsgrades der Mitarbeiter der Universität



Validierung des QM-Systems

- Durchführung des externen Monitorings des QM-Systems
- Bestimmung des Niveaus der externen akademischen Mobilität der Studenten
- Bestimmung des Zufriedenheitsgrades der Verbraucher der Universitätsabsolventen: des Wirtschaftssektors, der Forschungsinstitute, der anderen Hochschulen, Staatsbehörden, öffentlichen Organisationen, Gesellschaft
- Internationale Akkreditierung der Ausbildungsprogramme
- Internationale Zertifizierung des QM-Systems der Ausbildung der Fachleute



Kontinuierliche Verbesserung des QM- Systems

- Erarbeitung des Programms der kontinuierlichen Verbesserung des QM-Systems
- Verwendung des Systems der ausgeglichener Kennzahlen
- Verwendung der Benchmarking-Technologien
- Verwendung der Grundsätze des TQM
- Einführung der Verfahren und Instrumente des TQM
- Bildung des integrierten QM-Systems