

Опыт внедрения системы менеджмента качества в НГУ

Мешковская М.В.

Начальник отдела качества НГУ

Новосибирский государственный университет (НГУ)

09.01.1958г.

Постановлением Совета Министров СССР создан Новосибирский государственный университет.

03.06.1980г.

Совместным приказом-распоряжением МВиССО РСФСР и СО АН СССР НГУ был предоставлен статус базового вуза.

17.11.2009г.

Приказом Министра образования и науки А.Фурсенко в отношении НГУ установлена категория «национальный исследовательский университет».

Новосибирский государственный университет (НГУ)

В настоящее время в состав НГУ входят:

- 13 факультетов, включающих 110 кафедр;
- Специализированный учебно-научный центр (СУНЦ);
- Высший колледж информатики (ВКИ);
- Центр дополнительного образования (ЦДО);
- Институт переподготовки и повышения квалификации (ИППК).

Создание СМК в НГУ (начало)

2006 год

Издан приказ ректора о разработке и внедрении системы менеджмента качества, соответствующей требованиям стандарта ISO 9001: 2000 / ГОСТ Р ИСО 9001-2001.

Назначен уполномоченный представитель Университета по качеству – проректор НГУ по учебной работе.

Создана и обучена группа внутренних аудиторов.

Создан Центр менеджмента качества.

Создание СМК в НГУ (начало)

2009 год

В НГУ внедрена система менеджмента качества, соответствующая требованиям стандарта ISO 9001: 2008 / ГОСТ Р ИСО 9001-2001, а также «Стандартам и директивам ENQA».

Успешно пройдена сертификация на соответствие СМК требованиям МС ISO 9001: 2008 (сертификат TUV NORD Cert)

Создание СМК в НГУ

2010 год

Приказом ректора НГУ вместо ранее существовавшего Центра управления качеством НГУ было создано подразделение - Отдел качества (ОК), которое было включено в структуру Учебно-методического управления (УМУ).

Уполномоченным представителем Университета по качеству стал сам Ректор НГУ.

Два сотрудника созданного отдела качества успешно прошли обучение по лицензионной программе IRCA (международный регистр сертифицированных аудиторов).

Требования к документации СМК в НГУ

Документация СМК НГУ включает пять уровней:

- Первый уровень :
 - документы концептуального характера на уровне Университета.
 - документы по описанию СМК НГУ.
- Второй уровень:
 - обязательные документированные процедуры (системные процедуры).
 - документированные процедуры основных процессов (ОП), процессов менеджмента (ПМ) и поддерживающих процессов (ПП).
- Третий уровень включает документы НГУ по планированию, осуществлению и управлению процессами.
- Четвертый уровень включает Записи о качестве.
- Пятый – базовый уровень:
 - правовые документы на уровне государства.
 - правовые документы на уровне НГУ.

Требования к документации СМК в НГУ



Политика и цели НГУ в области качества

Миссия НГУ

Подготовка интеллектуальной элиты для науки, образования, наукоёмкого производства, бизнеса на основе фундаментального образования, позволяющего выпускникам быстро адаптироваться к меняющимся потребностям общества.

Девиз НГУ: Мы не сделаем Вас умнее, мы научим Вас думать.

Видение

НГУ – один из лидеров российского образования, проводящий фундаментальные исследования, тесно связанный с академической наукой, наукоёмким производством и бизнесом, обеспечивающий подготовку специалистов высокого класса в соответствии с приоритетными потребностями государства и общества.

Политика и цели НГУ в области качества

Стратегия развития

- Укрепление ведущих позиций в сфере образования и науки.
- Создание национального исследовательского университета.
- Расширение научной деятельности.
- Разработка механизмов взаимодействия с органами власти.
- Внедрение системы управления, основанной на современных принципах менеджмента качества.
- Улучшение качества жизни ППС, сотрудников и студентов.
- Формирование у персонала и студентов корпоративной культуры и осознанной приверженности идеям качества.

Политика и цели НГУ в области качества (из Руководства)

Мы убеждены в необходимости и намерены:

- Во всех сферах своей деятельности ориентироваться на качество.
- Учитывать потребности всех участников образовательного и научного процесса.
- Удерживать лидирующие позиции на рынке образовательных услуг и в научном сообществе.
- Повышать качество системы управления.
- Формировать «качественное сознание» сотрудников и обучающихся.
- Поощрять стремление сотрудников к самообучению, к развитию, укреплению корпоративного духа.

Политика и цели НГУ в области качества (из Руководства)

Нами определены следующие направления деятельности в области качества:

- Ориентация на высокий уровень подготовки студентов.
- Достижение высокой удовлетворенности сотрудников и студентов.
- Обеспечение поддержки политики в области качества.
- Обеспечение участия во внутренних и внешних аудитах всех подразделений.
- Активный мониторинг потребностей и оценок всех заинтересованных сторон.
- Усиление ориентации на инновационные технологии.
- Внедрение основных принципов Болонского процесса.

Руководство по качеству НГУ

Руководство по качеству:

- демонстрирует соответствие системы менеджмента качества НГУ требованиям МС ISO 9001: 2008 / ГОСТ Р ИСО 9001 – 2001 и «Стандартов и директив ENQA»;
- содержит описание СМК НГУ с учетом специфики Университета;
- является основой для проведения внутренних аудитов и постоянного совершенствования СМК;
- является основой для обучения сотрудников НГУ вопросам теории и практики менеджмента качества.

Руководство по качеству НГУ

Руководство по качеству используется:

- для удовлетворения внутренних потребностей Университета:
 - служит методическим руководством (справочником) для руководителей и сотрудников НГУ;
 - устанавливает и доводит до сотрудников Университета основные принципы и методы менеджмента качества, политику и цели в области качества и др.;
 - является базовым материалом для проведения внутренних аудитов;
- для удовлетворения внешних потребностей:
 - служит демонстрационным документом для потребителей и внешних заинтересованных сторон;
 - является документом, демонстрирующим соответствие деятельности НГУ в области качества требованиям стандартов.

Руководство по качеству НГУ

Структура РК:

Введение

- Сведения об образовательном учреждении
- Область распространения системы менеджмента качества
- Ссылки на нормативно-правовые акты, термины и определения
- Система менеджмента качества НГУ
- Деятельность руководства в системе менеджмента качества
- Менеджмент ресурсов
- Процессы жизненного цикла
- Измерение, анализ и улучшение
- Информирование общества

Основные принципы, используемые при формировании системы качества образовательного учреждения

Модель SMK основана на:
Стандартах ENQA

Стандартах ИСО серии 9000,
основанных на подходах Всеобщего
менеджмента качества

Соответствующие принципы:
Принципы внешней и внутренней
гарантии качества высшего
образования.

Восемь принципов менеджмента
качества:

1. Ориентация на потребителя
2. Лидерство руководителя
3. Вовлечение работников
4. Процессный подход
5. Системный подход
6. Постоянное улучшение
7. Принятие решений, основанное на фактах
8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками

Модель СМК НГУ



Модель СМК НГУ

Основу СМК НГУ составляют три вида процессов: процессы менеджмента (ПМ), основные процессы (ОП) и поддерживающие процессы (ПП).

В рамках концептуальной модели СМК НГУ:

- определены процессы системы менеджмента качества;
- определена последовательность и взаимодействие этих процессов;
- определены критерии и методы обеспечения результативности;
- определены необходимые ресурсы и информация для поддержания всех процессов;
- определен порядок мониторинга, измерений и анализа процессов СМК;
- определен порядок разработки и применения мер для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения.

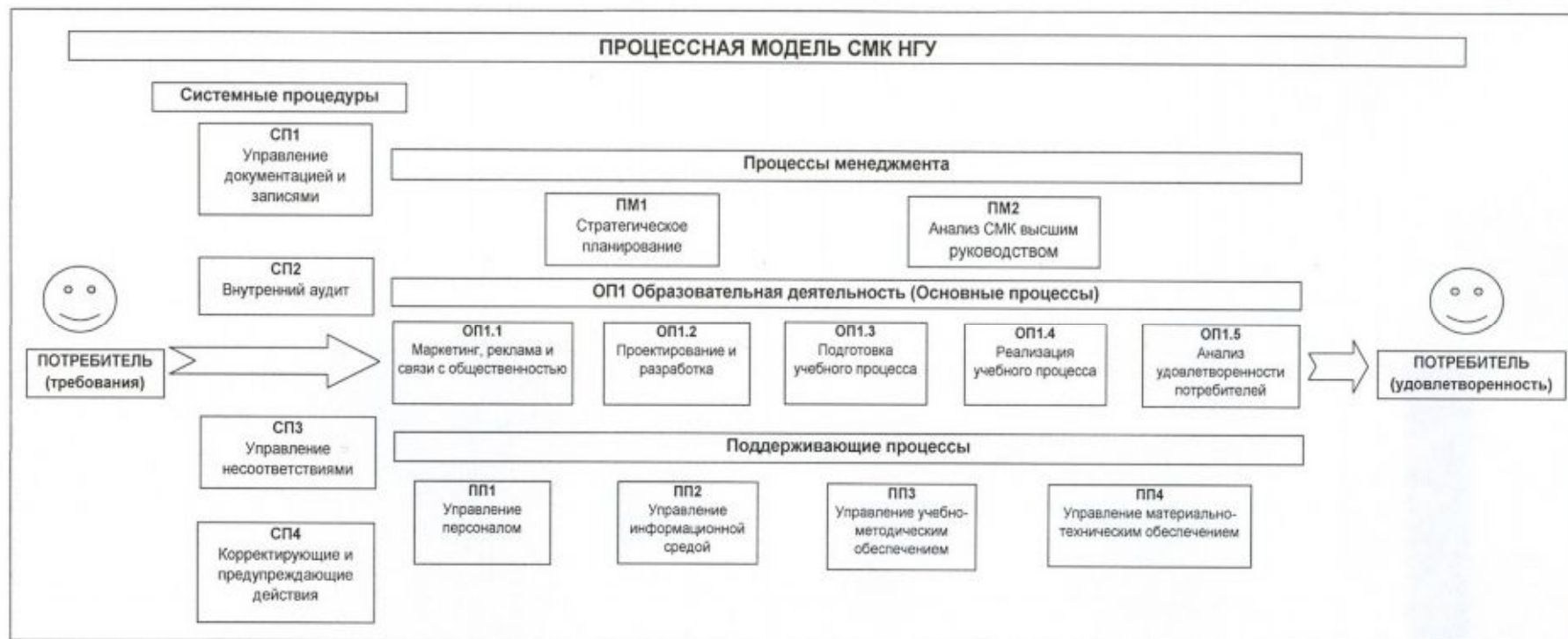
Процессная модель СМК НГУ

Основным процессом НГУ является образовательная деятельность (процесс ОП 1).

Образовательный процесс включает в себя следующие подпроцессы:

- Маркетинг, реклама и связи с общественностью (ОП 1.1);
- Проектирование и разработка (ОП 1.2);
- Подготовка учебного процесса (ОП 1.3);
- Реализация учебного процесса (ОП 1.4);
- Анализ удовлетворенности потребителей (ОП 1.5).

Процессная модель СМК НГУ



ИЗМЕРЕНИЕ, АНАЛИЗ и УЛУЧШЕНИЕ

Внутри каждого процесса определены, планируются и осуществляются измерения, анализ результатов и улучшения.

В Университете определен **процесс измерения и оценки СМК** путем:

- проведения внутренних аудитов;
- мониторинга основных показателей деятельности НГУ и его подразделений;
- оценки удовлетворенности потребителей.

По результатам проведенных в 2010г. внутренних аудитов можно констатировать: уровень функционирования СМК в подразделениях НГУ достаточно высокий.

Нормативные документы

- Закон Российской Федерации от 10 июля 1992 г. № 3266-1 «Об образовании».
- Федеральный закон Российской Федерации от 22 августа 1996 г. № 125-ФЗ «О высшем и послевузовском образовании».
- Стандарты и директивы гарантии качества высшего образования на территории Европы («Стандарты и директивы ENQA»).
- Терминологический словарь в области управления качеством высшего и среднего профессионального образования.
- МС ISO 9001:2008 / ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Системы менеджмента качества. Требования».
- МС ISO 9000:2008 / ГОСТ Р ИСО 9000 – 2008 «Системы менеджмента качества. Основные понятия и словарь».
- МС ISO 9004:2000 / ГОСТ Р ИСО 9004-2001 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности».
- МС ISO 19011 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента».

Спасибо за внимание!

Новосибирский государственный университет,
2011г.