

Утверждаю  
Ректор

Д.Б. Досманбетов

Решение Ученого совета

(Протокол № 24 от 08 2023 г.)

## **КОНЦЕПЦИЯ** **развития системы менеджмента качества** **Кызылординского университета «Болашак»**

Необходимость разработки концепции развития системы менеджмента качества Кызылординского университета «Болашак» (далее — университет) вызвана требованиями по повышению качества подготовки выпускников, которые должны обеспечить формирование инновационной экономики Казахстана.

Качество результатов деятельности высших учебных учреждений должно обеспечиваться через управление качеством основных рабочих процессов. Мерой качества таких процессов обычно является степень гарантии того, что оказанная услуга, в том числе образовательная, будет в точности соответствовать требованиям потребителей. Обеспечение же таких гарантий во всем мире связывают с наличием в организации системы менеджмента качества (далее - СМК).

«Качества образовательных услуг» - социально-экономическая категория, характеризующую степень удовлетворения ожиданий потребителя совокупностью свойств получаемой услуги и степенью достижения целей и задач, которые общество ставит перед всеми участниками образовательного процесса.

Цель разработки концепции – выбор модели построения, определение механизмов и ресурсов для реализации СМК университета.

### **1 Предпосылки развития СМК университета**

В последние десятилетия Министерством образования и науки РФ предпринимаются попытки повышения качества образовательных услуг путем «вовлечения» вузов в процесс формирования систем менеджмента качества, основанных не на принципах контроля (соответствия требованиям комплексной проверки и аккредитации вузов), а на принципах планирования качества.

В целях повышения качества образования и поддержки процедур аккредитации образовательных учреждений стимулировало вузы к внедрению систем менеджмента качества.

В месте с тем университете имеются все предпосылки для построения высокоэффективной СМК:

- высококвалифицированные кадры;
- наличие отдела по обеспечению внутреннего качества и стратегического анализа.

## **2 Выбор модели построения**

Система менеджмента качества разрабатывается для достижения целей и выполнения задач, определенных политикой университета в области качества. Она является неотъемлемой частью общей системы управления научной, образовательной и хозяйственной деятельностью. Процесс реализации и развития СМК университета включает следующие процессы:

- выбора модели СМК;
- разработки и внедрения документированных процедур системы;
- постоянного совершенствования системы и непрерывного улучшения деятельности.

При выборе модели и построении СМК университета необходимо руководствоваться тем, что система должна:

- соответствовать требованиям к гарантии качества услуг для всех потребителей и заинтересованных сторон;
- достаточно легко адаптироваться к новым требованиям, выдвигаемым заинтересованными сторонами;
- быть наглядной, понятной, удобной и доступной в реализации;
- соответствовать требованиям системного и процессного подхода к организации процессов управления на всех уровнях деятельности университета;
- соответствовать ресурсным возможностям университета и пр.

Все системы качества строятся на основе какой-либо модели. Модель системы менеджмента качества - это инструмент, который позволяет осуществлять управление качеством, посредством систематического выполнения следующих действий:

- мониторинга системы (определение достигнутого уровня качества);
- анализа полученных результатов мониторинга (сравнения показателей с первично заданными значениями);
- разработки и внедрения конкретных действий по улучшению (корректирующих мероприятий).

Каждая из организаций может разработать собственную (независимую) модель качества. Однако чаще всего на практике применяют уже опробованные и признанные сообществом модели построенные на основе:

- международных стандартов серии ISO 9000;
- требований Европейской ассоциации университетов (ENQA).

Необходимо отметить, что принципы, на которых базируются указанные выше модели, имеют большую степень совпадения и отличаются только полнотой и глубиной охвата основных и ресурсных процессов организации. В основе подавляющего большинства существующих моделей

менеджмента качества лежат принципы модели всеобщего менеджмента качества.

Для поддержания эффективной СМК университета необходимо:

- идентифицировать основные и обеспечивающие процессы деятельности и установить их последовательность и взаимодействие;
- обеспечивать наличие ресурсов и информации, необходимых для поддержки работоспособности процессов и наблюдения за ними;
- определить критерии оценки и методы управления процессами;
- систематически измерять и анализировать деятельность процессы;
- принимать меры, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения процессов.

Развитие СМК университета связано с:

- последовательным расширением области действия системы от основных процессов (научного и образовательного) к обеспечивающим (планово-финансовая деятельность, информационная поддержка, материально-техническое обеспечение и пр.);
- становлением служб маркетинговых и социологических исследований, способных обеспечить связь университета с потребителями на рынке труда и всеми заинтересованными сторонами научно-образовательной деятельности;
- созданием и внедрением системы информационной поддержки СМК, способной обеспечить руководство университета сведениями о состоянии процессов через индикаторы и показатели достижения поставленных целей.

Документирование процессов СМК университета предполагает создание:

- документации, содержащей требования к процессам и методам поддержания их качества;
- документации по доказательству соответствия качества оказываемых университетом услуг требованиям потребителей.

Разработка подобной документации процессов позволит сделать декларированные принципы деятельности подразделений проверяемыми. Тем самым создается принципиальная предпосылка для улучшения деятельности и повышения ее качества.

### **3 Механизмы повышения качества деятельности процессов СМК**

Система менеджмента качества нацелена на решение следующих основных задач:

- достижение и поддержание качества образовательных услуг на уровне, обеспечивающем постоянное удовлетворение установленных или предполагаемых требований потребителя;
- обеспечение уверенности потребителей и других заинтересованных лиц в том, что требования к качеству предоставляемых университетом услуг будут достигнуты;

- обеспечение уверенности руководства организации и сотрудников в том, что требования к качеству продукции выполняются и происходит улучшение качества.

Механизмы повышения качества деятельности процессов могут быть реализованы только при соблюдении следующих принципов построения СМК:

- приоритетности требований потребителя;
- предупреждения проблем, влияющих на качество основных и вспомогательных процессов деятельности;
- личной ответственности высшего руководства университета за процессы разработки, внедрения системы менеджмента качества и контроля ее функционирования, а также за определение и реализацию политики в области качества;
- четким распределением прав и полномочий среди всех сотрудников университета;
- комплексного учета всех факторов и условий, прямо и косвенно воздействующих на качество, и системный подхода к организации процессов управления по всем уровням от руководства организации до отдельных исполнителей работ на всех стадиях научно-образовательной деятельности;
- понимания каждым сотрудником университета требований системы и политики в области качества;
- использования экономических методов управления для оптимизации соотношения между затратами на качество и получаемым эффектом.

Основными процессами деятельности университета является образовательная и научная деятельность. Решение проблем высшего образования (прежде всего – его несоответствия требованиям потребителей на рынке труда) возможно только при использовании адекватных методов воздействия на процессы:

1 Усиления деятельности университета, направленной на модернизацию систем управления и обеспечения высокого качества подготовки специалистов. Это, прежде всего, означает использование на практике современных методов управления образовательными учреждениями, укрепления связей между образованием, наукой и производством, разработку и внедрение образовательных программ нового поколения. управления процедурами внутри самого процесса.

2 Внедрения личностно-ориентированных технологий образования, позволяющих сформировать у выпускника вуза навыки профессиональной деятельности, которые позволят не только продуцировать, но и трансформировать идеи в продукт.

Модернизация системы управления связана с определением исходного состояния базовых и вспомогательных процессов, формированием количественных параметров (показателей) качества деятельности по каждому из процессов, разработкой и внедрением программ, направленных на достижение установленных показателей и целей в области качества. Система оценки деятельности должна охватывать все уровни формирования

качества - от процессов и процедур до исполнителей (преподавателей, научных сотрудников, учебно-вспомогательного персонала и пр.).

Эффективного управления качеством можно добиться только путем управления конкретными процедурами внутри самого процесса. Применительно к образовательному процессу - через управление качеством деятельности на всех этапах подготовки специалиста (формирования учебных планов, программ курсов, выполнения отдельных видов педагогической нагрузки, мероприятий воспитательной деятельности, и пр.) путем внедрения новых образовательных технологий. Применительно к научному – путем соблюдения графиков выполнения научно-исследовательской работы, использования при проведении исследований сертифицированного и поверенного оборудования, привлечения к работе высококвалифицированных сотрудников и пр.

Внедрение личностно-ориентированных технологий образования непосредственно связано с качеством содержания процедур учебной деятельности (планирования учебного процесса, организации учебного процесса, ростом квалификации преподавателей и пр.), степенью его интеграции с научной деятельностью и обеспеченности ресурсами.

Изменить отношение потребителей к системе обеспечения качества университета способен переход от обязательной институциональной аккредитации к добровольной аккредитации образовательных программ потребителями рынка труда. Подобный механизм признания образовательных программ будет достаточно эффективен и при продвижении университета на зарубежных рынках.

Внедрение и развитие СМК университета позволит:

- обеспечить гарантии качества научно-образовательных услуг потребителям и всем заинтересованным сторонам;
- оптимизировать систему управления, регламентировать полномочия и обязанности сотрудников университета;
- унифицировать процессы документооборота, систематизировать процедуры выявления недостатков отдельных процессов и процедур, находить способы их устранения;
- упорядочить и упростить взаимодействие между отдельными подразделениями университета;
- повысить материальную заинтересованность сотрудников университета к результатам своей деятельности, мотивировать их к самосовершенствованию.