

ПРОБЛЕМЫ И ИННОВАЦИИ В ИНЖЕНЕРНОМ ОБРАЗОВАНИИ

УДК 005.336.3:378.4(575.2)

К ВОПРОСУ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ В КГТУ им. И.РАЗЗАКОВА

Кошоева Асель Рысбековна, главный специалист ОМКО, КГТУ имени И. Раззакова, Кыргызстан, 720044, Бишкек, пр. Мира 66, e-mail: asel_a@mail.ru

В статье даются основные принципы и требования системы менеджмента качества, области применения в соответствии международных стандартов ГОСТ ISO 9000. Исходя из этих стандартов, выделены 8 основных принципов системы менеджмента качества для ее внедрения на предприятиях. Автором дается обоснование внедрения системы менеджмента качества в системе высшего образования, согласно положениям Болонского процесса. Также показаны цели, задачи и требования по ее внедрению в вузах в соответствии со стандартами ГОСТ ISO серии 9001-2011 (ISO 9001:2008). Даются рекомендации по внедрению СМК в КГТУ, перечень необходимой документации, проводимый процесс по ее внедрению, какие цели будут достигнуты и какие задачи будут решены при ее внедрении. Автор также отмечает, что внедрение СМК требует много времени и ответственности от всех сотрудников университета.

Ключевые слова: качество образования, конкурентоспособность, система менеджмента качества (СМК), ГОСТ ISO 9000, ГОСТ ISO 9001-9011 (9001-2008), Болонский процесс.

ON THE ISSUE OF IMPLEMENTATION OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF EDUCATION IN THE KSTU named after I.Razzakov.

Koshoeva Asel R., chief specialist of department of educational quality management, 66 Mira St. Bishkek, 720044 Kyrgyz Republic, KSTU named after I. Razzakov, e-mail: asel_a@mail.ru

The article provides general principles and requirements of quality management system and application of international standards in accordance with ISO Standard 9000. Based on these standards, 8 basic principles of quality management system are highlighted for its implementation in workplace. The author explains the rationale implementation of quality management systems in higher education according to the Bologna Process. Also the goals, objectives and requirements are shown for its implementation in higher education in accordance with the ISO Standard 9001-2011 series (ISO 9001: 2008). Recommendations on the implementation of QMS in KSTU, the list of necessary documentation, ongoing process for its implementation, which will be achieved and what problems will be resolved in its implementation are given. The author also notes that the implementation of the QMS takes a lot of time and responsibility from all employees of the university.

Keywords: quality of education, competitiveness, the Quality Management System (QMS), ISO Standard 9000, Standard ISO 9001-9011 (9001-2008), the Bologna process.

Введение. В настоящее время во всём мире тысячи предприятий с целью повышения качества своей деятельности внедряют философию Всеобщего управления качеством (ВУК). /1/. Эта философия непосредственно связана и базируется на серии норм обеспечения качества, заложенных в серии международных стандартов ГОСТ ISO 9000, разрабатываемых Международной организацией стандартов /2/. В дальнейшем в своей статье эту философию

будем называть Системой Менеджмента Качества, или СМК, как это принято в литературе по проблемам качества. Требования стандартов ГОСТ ISO 9000 направлены на создание систем управления качеством деятельности организаций. Исходя из этих стандартов, можно выделить основные принципы СМК:

- 1) ориентация на потребителя;
- 2) лидерство руководства компанией;
- 3) вовлечение персонала;
- 4) процессный подход;
- 5) системный подход;
- 6) непрерывное совершенствование;
- 7) подход к принятию решений, основанных на фактах;
- 8) взаимовыгодное отношение с поставщиками.

Следовательно, СМК - это целесообразная, экономически выгодная, прагматичная организация деятельности предприятий, основанная на активном участии всех её членов. И результатом такой деятельности должен стать качественный продукт /3/.

В последние годы разрабатывают методы применения СМК в сфере образования: назрела необходимость поставить задачи повышения эффективности деятельности образовательных учреждений и обеспечения конкурентоспособности на рынке образовательных услуг. Это связано с тем, что продолжающийся процесс формирования неразрывного общеевропейского образовательного процесса с едиными стандартами и методологическими подходами к образовательному процессу обязывает вузы ориентироваться на положения Болонской декларации, одним из пунктов которой является наличие сертифицированной системы менеджмента качества. Эффективное функционирование СМК является в настоящее время требованием, предъявляемым как обществом, так и реальным сектором экономики к образовательным учреждениям всего мира /4/.

Ниже автор рассматривает необходимость и возможности внедрения системы менеджмента качества в Кыргызском государственном техническом университете имени И. Раззакова.

Основная часть. Необходимость внедрения системы менеджмента качества в КГТУ вызвано следующими причинами: во-первых, университет еще в 2011 году подписал Хартию о присоединении к принципам Болонской декларации, во-вторых, осенью 2012 года университет перешел на двухуровневую систему образования (бакалавриат, магистратура) и, в-третьих, в Концепции развития образования в Кыргызской Республике до 2020 года и Стратегии развития образования в Кыргызской Республике на 2012 – 2020 годы в приоритетах политики в образовании красной чертой отмечено повышение качества образования и внедрение менеджмента качества в системе высшего профессионального образования Кыргызской Республики. Кроме того, в одном из пунктов Стратегии развития Кыргызского государственного технического университета имени И. Раззакова на 2014 – 2020 гг., принятой на Ученом Совете КГТУ, отмечено: **повышение эффективности управления университетом на основе принципов менеджмента качества.** Все это обязывает университет внедрить у себя систему менеджмента качества. Как указывалось выше, систему менеджмента качества планируется внедрить в соответствии со стандартами ГОСТ ISO серии 9001-2011 (ISO 9001:2008).

Основной целью внедрения СМК в университете является непрерывное улучшение качества образования. СМК является по существу «системой управления организацией по критерию качества» и рассматривается как основа любого вида менеджмента, существующего в организации.

Помимо основной цели внедрение СМК преследует следующие цели:

- повышение уровня заинтересованности всех работников в улучшении результатов собственного труда;

- создание механизма непрерывного повышения качества образовательных услуг, представляемых университетом;
- обеспечение эффективного управления качеством образовательного процесса для достижения высокой конкурентоспособности выпускников и прогрессивного развития университета;
- выход на качественно новый уровень преподавания;
- разработка современной нормативной и рабочей документации по всем направлениям деятельности;
- четкое распределение полномочий и ответственности на всех уровнях;
- обеспечение прозрачности процессов;
- повышение имиджа КГТУ в республике;
- совершенствование системы управления.

Чтобы достичь вышеуказанных целей, надо решить главную задачу. Главная задача СМК – это не только выходной контроль качества представленной услуги, а создание системы, которая не допускает появление ошибок, приводящих к плохому качеству обучения, выявлять пожелания и конструктивные предложения потребителей и предвидеть их.

Для того чтобы решить главную задачу повышения качества образования, необходимо это качество спланировать, обеспечить в образовательном процессе, подтвердить, т.е. решить традиционные задачи построения систем качества, оговариваемые нормами стандартов ISO 9000. К таким задачам можно отнести следующие /5/:

1. Принять ответственное решение о проведении работ по внедрению СМК;
2. Создать Совет по качеству, который должен возглавить ректор или проректор вуза, назначить должностных лиц, ответственных за качество в университете в каждом его подразделении;
3. Разработать стратегию СМК, т.е. определить политику, цели и задачи, определить преимущества, которые получит вуз, и сроки, в которые эти преимущества будут достигнуты;
4. Определить и документировать все процессы, происходящие в вузе;
5. Выработать и внедрить в вузе формы и методы контроля и отчетности;
6. Разработать Руководство по качеству, методические рекомендации по всем процессам организации, рабочие инструкции для каждого работника учреждения;

На первой стадии, согласно требованиям стандартов и задач по внедрению СМК, должны быть подготовлены и оформлены следующие документы в области качества /4/:

- Сертификат соответствия требованиям ГОСТ ISO 9001-2011 (ISO 9001:2008);
- Политика в области качества КГТУ;
- Цель в области качества;
- Руководство по качеству;
- Документированная процедура СМК: внутренние аудиты;
- Документированная процедура СМК: управление документацией;
- Документированная процедура СМК: управление записями и данными по качеству;
- Документированная процедура СМК: управление несоответствиями;
- Документированная процедура СМК: корректирующие и предупреждающие действия;
- Отчет по самообследованию системы качества КГТУ (доступ по локальной сети);

В КГТУ внедрением СМК под руководством проректора по учебной работе занимается отдел менеджмента качества образования. С целью внедрения СМК в КГТУ на первой стадии была создана рабочая группа из сотрудников отдела менеджмента качества образования и других административных отделов и учебных подразделений КГТУ во главе с приглашенным консультантом из фирмы «РОСТ - FM». Эта группа в течение двух недель

провела диагностический аудит в основных отделах и учебных подразделениях с целью выявления их готовности к внедрению СМК. Результаты проведения аудита и рекомендации по внедрению СМК в КГТУ были эффективны.

Вывод. Внедрение СМК в университете очень серьезная и трудоемкая работа, которая потребует ответственности и мобилизации сил членов рабочей группы по внедрению СМК, а также от работников всех структурных подразделений, но внедрение СМК позволит поднять престиж университета, повысить качество образования, увеличить конкурентоспособность выпускников КГТУ, совершенствовать систему управления и получить Сертификат соответствия требованиям ГОСТ ISO 9001-2011 (ISO 9001:2008).

Список литературы

1. Суванов А. Особенности внедрения системы менеджмента качества на основе международного стандарта ИСО серии 9000 версии 2000 года (СМК на основе МС ИСО 9000:2000) в сфере телекоммуникаций/ А.Суванов //Новости Узбекистана, 19 сентября, 2003 г., № 37.- с. 5.
2. International Organization for Standardizations – ISO 9001. Total Quality Management. Order. Geneva, 2000.
3. Суванов А. Принципы ISO 9001:2000 в системе образования / Суванов А. // Деловой партнер Узбекистана", - 2004.- № 5. - с.3.
4. <http://kpfu.ru/do/srtuktura-i=funkcii/otdel-upravleniya-ikontrolya-kachestva/sistema-menedzhmenta-kachestva>
5. <http://quality.ru/DOCUM6/zadachi-vnedreniya-ptintsipov-sistemy-me.htm>

УДК 303.621.34-028.5:378.141(575.2)

ОРГАНИЗАЦИЯ ЭЛЕКТРОННОГО АНКЕТИРОВАНИЯ СТУДЕНТОВ «ПРЕПОДАВАТЕЛЬ ГЛАЗАМИ СТУДЕНТОВ» КГТУ ИМ.И.РАЗЗАКОВА

Касымалиева Айнура Турсунахуновна, КГТУ им И.Раззакова, Кыргызстан, 720044, г. Бишкек, пр. Мира 66, е - mail: aisu@rambler.ru

Статья посвящена вопросам разработки системы электронного анонимного анкетирования студентов «Преподаватель глазами студентов» Кыргызского государственного технического университета, проводимого в рамках оценки качества предоставляемых образовательных услуг, организованного департаментом управления качеством. Системы анкетирования (голосования) в интернет завоевывают все большую популярность, особенно среди молодежи, в связи с этим рассматриваемая тема является актуальной. Такая технология значительно упрощает работу по сбору и анализу информации, однако усложняется сам процесс проектирования автоматизированной системы, так как в ней присутствует механизм соблюдения анонимности даваемых ответов. В исследовании приводится концепция создания системы в рамках поставленной задачи, основанной на методе слепой подписи. Автором предлагается к рассмотрению новый подход, на основе которого была построена система.

Ключевые слова: анкетирование студентов, электронное анкетирование, проверяемое анкетирование, верификация и анонимность вносимых данных.

ELECTRONIC QUESTIONNAIRE OF STUDENTS «THE TEACHER THROUGH THE VISION OF STUDENTS» ORGANIZED IN KSTU NAMED AFTER I.RAZZAKOV

Kasymalievai Ainura, Kyrgyzstan, 720044, Bishkek city, KSTU named after I.Razzakov, e-mail: aisu@rambler.ru