

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра материаловедения, технологии
и управления качеством

**ИНФОРМИРОВАНИЕ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН О СИСТЕМЕ
МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студента 4 курса 431 группы
направления 27.03.02 «Управление качеством»
факультета нано- и биомедицинских технологий

Петрова Владислава Алексеевича

Научный руководитель
старший преподаватель

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

Е.Н. Дубовская

инициалы, фамилия

Зав. кафедрой
профессор, д.ф. - .м.н.

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

С.Б. Вениг

инициалы, фамилия

Введение. Успешность любой организации зависит от удовлетворенности потребителей и ожиданий заинтересованных сторон. Это нашло отражение и в новой версии стандарта ГОСТ Р ИСО 9001 – 2015. Вузы постоянно взаимодействуют с заинтересованными сторонами и в силу этого формируют механизмы определения их потребителей. Основными заинтересованными сторонами являются учредитель, потребители образовательных услуг, органы власти, организации-работодатели, работники и др.

Однако в последние годы студенты и их семьи, стали активно изучать учебно-методические вопросы, их интересуют проблемы повышения качества образования, так как они являются потребителями. Студенты стремятся понимать, как улучшаются собственные университетские стандарты, как вариативные дисциплины включаются в учебные планы и как при этом учитываются их интересы. Качество образования является непростой структурой использования, где исследуется результат обеспечения качества.

Целью данной работы, является изучения процесса информирования заинтересованных сторон о системе менеджмента качества на примера раздела «Гарантия качества» сайта СГУ.

Задачи:

- 1) Изучить способы информирования заинтересованных сторон.
- 2) Собрать статистику посещаемости раздела «гарантии качества» для каждого из его подразделов.
- 3) Проанализировать собранные данные статистики за период 2016 – 2018 года.
- 4) Составить анализ посещения за весь период в целом и выявить актуальные и неактуальные подразделы.
- 5) Составить диаграммы для каждого популярного подраздела за 2016 – 2018 года.

б) Предложить рекомендации по улучшению раздела «Гарантия качества» сайта СГУ. Дипломная работа занимает 40 страниц, имеет 8 рисунков и 4 таблицы.

Обзор составлен по 21 информационным источникам.

В введении рассматривается актуальность работы, устанавливается цель и выдвигаются задачи для достижения поставленной цели.

Первый раздел представляет собой описание системы менеджмента качества в образовании и метод «бенчмаркинг», как способ заимствования информации и обмена опытом с другими учебными заведениями. Состоит из следующих подразделов: менеджмент качества, менеджмент качества в образовании, бенчмаркинг в образовании, способы информирования заинтересованных сторон, центр менеджмента качества в СГУ им. Н.Г. Чернышевского.

Во втором разделе работы представлен анализ посещаемости заинтересованных сторон раздела «гарантия качества» с помощью аналитики сайта Mail.ru за 2016 – 2018 год, были выявлены недостатки в информативности и пользовании данного раздела, поэтому предложены способы улучшения данного раздела.

Основное содержание работы

Система менеджмента качества. Система менеджмента качества (СМК) является частью системы менеджмента организации. Система менеджмента качества – совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для общего руководства качеством. Качество – компактная, трудная и многоцелевая категория, обладающая множеством отличий и различных аспектов [1,2].

Всеобщее управление качеством (TQM) - это формирующаяся система практических умений и методов получения высококачественной продукции, нацеленная на управление компаниями с возможностью удовлетворения требований потребителя в активно меняющемся мире. Глобальное управление качеством улучшает деятельность организаций в некоторых областях:

исключает дефекты продукта, увеличивает привлекательность дизайна продукта, ускоряет доставку и понижает стоимость. Задача системы менеджмента качества, это достижение долговременного успеха методом наивысшего удовлетворения требований потребителя, сотрудников, владельцев и общества [3,4].

Менеджмент качества в образовании. Задача менеджмента качества в образовании - это обеспечение высокого качества образования на основе сохранения его фундаментальности и соответствия актуальным и перспективным потребностям личности, общества и государства [5,6]. Под этим понимается последовательное воздействие на всех этапах на факторы и условия, которые обеспечивают формирование будущих квалифицированных специалистов, полноценно использующих в работе свои знания, навыки и умения. Понятие «качество образования» рассматривается в двух основных аспектах: с точки зрения качества результата, то есть соответствия уровня знаний студентов и выпускников требованиям стандартов, и с точки зрения характеристики системы обеспечения этого качества, а именно – содержания образования, уровня подготовки преподавательских кадров, информационно-методического обеспечения образовательного процесса, использования инновационных образовательных технологий [7,8].

Бенчмаркинг в образовании. Бенчмаркинг – это изучение успешного опыта конкурентов или предприятий из других отраслей, для применения его в своей компании. Внедрение метода бенчмаркинг в систему образования является актуальным для образовательных учреждений. Это обусловлено, прежде всего, высокой конкуренцией между ВУЗами. И подразумевает не просто сравнение конкурентоспособности, а посредством глубокого изучения и анализа позволяет выявить причины существующих различий и помогает выработать эффективные решения для их преодоления [9].

Способы информирования заинтересованных сторон. Информирование заинтересованных сторон и работников университета о системе менеджмента качества является одной из главных задач. С помощью

информирования работа с заинтересованными сторонами получает конструктивный характер, работники учреждения становятся сторонниками сертификации и верно выполняют её требования. Способами донесения информации до заинтересованных сторон являются: устная, письменная информация, рассылка по электронной почте. Для увеличения результативности коммуникации и эффективности производственной деятельности, требуется навык владения техникой информирования [10].

Центр менеджмента качества. Одним из способов признания качества российского образования, в том числе и за рубежом, является сертификация системы менеджмента качества вуза. Ответственным за систему менеджмента качества в СГУ является центр менеджмента качества (ЦМК).

В СГУ внедрена система менеджмента качества, соответствующая международным требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 в отношении разработки и реализации профессиональных образовательных программ, научно-издательской, инновационной и международной деятельности в рамках образовательного процесса в соответствии с лицензией.

В настоящий момент система менеджмента качества СГУ применительно к образовательной, научно-исследовательской и воспитательной деятельности сертифицирована в системе добровольной сертификации [11].

Анализ посещаемости. В ходе работы проведен анализ посещаемости на сайте СГУ раздела «гарантия качества», за период 2016 – 2018 год. Подраздел «Гарантия качества» содержит страницу «Система менеджмента качества», на которой размещается информация по следующим направлениям:

- Сертификат соответствия.
- Взаимодействие в СМК (структура взаимодействия, Совет по качеству, центр менеджмента качества, уполномоченные по качеству).
- Документация СМК (миссия университета, политика в области качества, нормативная документация, документы Министерства образования и науки РФ, внутренний аудит СМК, самооценка деятельности и др.).
- Информационные материалы (новости, хроника).

С помощью аналитики сайта Mail.ru собрана статистика посещаемости данного раздела и были выявлены актуальные и неактуальные подразделы данной страницы [12].

Таблица 1 – Общее количество посещений за 2016 - 2018 г.

Раздел	Количество посещений по годам			
	2016	2017	2018	Всего
Менеджмент качества	6997	5882	5114	17993
Сертификат соответствия	33	34	61	128
Структура взаимодействия	147	53	31	231
Совет по качеству	23	45	41	109
Центр менеджмента качества	1654	1531	2407	5592
Уполномоченные по качеству	96	82	100	278
Миссия университета	76	81	58	215
Политика в области качества	0	0	0	0
Нормативная документация	800	865	1289	2954
Документы министерства образования	96	14	36	146
Болонский процесс	247	316	409	972
Внутренний аудит СМК	2303	1337	1834	5474
Самооценка деятельности	126	52	43	221
Стандарты и директивы ENQA	550	679	311	1540
Форма документов	0	94	111	205
Новости	760	701	492	1953
Хроника	164	60	75	299
Всего	14072	11826	12412	38310

По данным проведенного анализа были выявлены самые посещаемые и не посещаемые подразделы «гарантия качества» сайта СГУ им. Чернышевского.

Улучшение раздела «Гарантия качества». Для улучшения раздела «гарантия качества» на сайте СГУ, в работе используется анализ раздела и заимствование идей других образовательных учреждений. На основе проведенного анализа, «раздела центра менеджмента качества» СГУ им. Чернышевского, были заимствованы следующие идеи для улучшения раздела

«гарантия качества» и его подразделов для улучшения качества предоставляемой информации, наглядности и простоты работы с данным подразделом:

- 1) создание подраздела «перечень документов», где будут находиться все документы, относящиеся к разделу «гарантия качества».
- 2) создание нового подраздела «перечень документов», позволит: расширить обзор страницы для удобства восприятия информации данного раздела, увеличить размер и качество изображения подраздела «структура взаимодействия» для лучшей наглядности.
- 3) для удобства посещения раздела «гарантия качества», перенести из подраздела «разное», упорядочить отдельно находящиеся документы, положения и приказы в подраздел «перечень документов», чтобы избежать дезориентации в поиске информации в данном подразделе.
- 4) убрать раздел «разное», так как он повторяет список документов расположенных на главной странице раздела «гарантия качества».
- 5) из подраздела «политика в области качества» вывести информацию, содержащуюся в файле на подраздел сайта в печатном виде, что позволит нам доступно проводить анализ статистики посещаемости данного подраздела.
- 6) создание подраздела «программа развития на следующий год», где будут отображаться цели и задачи университета по улучшению программы обучения студентов и работы университета в целом. При выполнении которых СГУ им. Чернышевского повысит показатели и поднимется в рейтинге среди других ВУЗов Российской Федерации.
- 7) добавить в подраздел «самооценка деятельности», отчет по проведенной самооценке деятельности университета. В отчете будет отражены: различная информация; планы деятельности, определенные стратегией университета, образовательная и другая деятельность по развитию СГУ им. Н.Г. Чернышевского.
- 8) в раздел «внутренние аудиты СМК» добавить итоги проведения аудитов.

создать подраздел «цели в области качества», в котором будут размещены рекомендации по оформлению.

Заключение. В данной работе проведен анализ проблем в системе качества образования, изучены разделы и подразделы «гарантии качества». Проанализирована посещаемость страниц раздела системы менеджмента качества, опираясь на центр менеджмента качества СГУ.

Анализ посещаемости раздела «гарантии качества» был проведен отдельно за 2016, 2017 и 2018 год. Активное посещение раздела «гарантии качества» пришлось на 2016 год, в 2017 активность снизилась, но в 2018 снова возросла. Также был проведен анализ посещения за весь период в целом.

Тем самым мы можем сказать, что сайт СГУ, а в том числе раздел «гарантии качества» и его подразделы, активно посещаются студентами, абитуриентами, преподавателями и заинтересованными сторонами.

Основываясь на всю проведенную аналитику и сбор информации в проделанной работе были предложены различные варианты, при внесении которых улучшится общая информативная динамика раздела, упрощение восприятия, удобство пользования, легкий и понятный доступ к информации размещенной в разделе. Так же упростится работа с файлами, документами, приказами, положениями и другими документами, что немаловажно. Тем самым все эти изменения, позволят разделу «гарантия качества» и сайту СГУ им. Чернышевского в целом повысить качество предоставляемой информации, увеличить количество посещений и активность сайта.

Список использованных источников

1 Что входит в понятие система менеджмента качества [Электронный ресурс] // Единый стандарт [Электронный ресурс] : [сайт]. – URL: <https://1cert.ru/vopros-otvet/chto-vkhodit-v-ponyatie-sistema-menedzhmenta-kachestva> (дата обращения: 10.03.2019). – Загл. с экрана. – Яз. рус.

2 ГОСТ ISO 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования [Электронный ресурс] // СИСТЕМА: Гарант [Электронный ресурс] : [сайт]. –

URL: <http://base.garant.ru/70304640/> (дата обращения: 10.03.2019). – Загл. с экрана. – Яз. рус.

3 Управление качеством [Электронный ресурс] // Студенческая библиотека онлайн [Электронный ресурс] : [сайт]. – URL: https://studbooks.net/1805405/ekonomika/upravlenie_kachestvom_ponyatie_sistemy (дата обращения: 15.03.2019). – Загл. с экрана. – Яз. рус.

4 Управление качеством [Электронный ресурс] // Студенческая библиотека онлайн [Электронный ресурс] : [сайт]. – URL: https://studbooks.net/1489702/menedzhment/vseobschee_upravlenie_kachestvom (дата обращения: 20.03.2019). – Загл. с экрана. – Яз. рус.

5 Качество образования, сущность понятия качество образования [Электронный ресурс] // Учебные материалы онлайн [Электронный ресурс] : [сайт]. – URL: https://studwood.ru/791038/psihologiya/kachestvo_obrazovaniya (дата обращения: 26.03.2019). – Загл. с экрана. – Яз. рус.

6 СМК в образовании – гарантия качественных специалистов [Электронный ресурс] // Интерконсалт [Электронный ресурс] : [сайт]. – URL: <http://www.iksystems.ru/a448/> (дата обращения: 28.03.2019). – Загл. с экрана. – Яз. рус.

7 Качество образования ставит студент [Электронный ресурс] // Электронный журнал об образовании [Электронный ресурс] : [сайт]. – URL: http://www.akvobr.ru/ocenku_stavit_student.html (дата обращения: 11.04.2019). – Загл. с экрана. – Яз. рус.

8 Система менеджмента качества образования [Электронный ресурс] // Научная электронная библиотека «Киберленинка» [Электронный ресурс] : [сайт]. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sistema-menedzhmenta-kachestva-obrazovaniya-ponyatie-aktualnost-osnovnye-modeli-i-mirovye-tendentsii> (дата обращения: 13.04.2019). – Загл. с экрана. – Яз. рус.

9 Бенчмаркинг в сфере образовательных услуг [Электронный ресурс] // Большая научная библиотека «Киберленинка» [Электронный ресурс] : [сайт]. –

URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/benchmarking-v-sfere-obrazovatelnyh-uslug>
(дата обращения: 15.04.2019). – Загл. с экрана. – Яз. рус.

10 Методы информирования [Электронный ресурс] // Студопедия [Электронный ресурс] : [сайт]. – URL: https://studopedia.ru/10_288560_metodi-informirovaniya.html (дата обращения: 20.04.2019). – Загл. с экрана. – Яз. рус.

11 Центр менеджмента качества [Электронный ресурс] // Саратовский государственный университет им. Н.Г. Чернышевского [Электронный ресурс] : [сайт]. – URL: <https://www.sgu.ru/structure/uok> (дата обращения: 21.04.2019). – Загл. с экрана. – Яз. рус.

12 Рейтинг Mail.ru [Электронный ресурс] // Статистика [Электронный ресурс] : [сайт]. – URL: <https://top.mail.ru/pages?id=47990&period=2&ytype=value>ype=line> (дата обращения: 21.04.2019). – Загл. с экрана. – Яз. рус.