

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
профессионального образования
«СЫКТЫВКАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВПО «СыктГУ»)

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Сыктывкарский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «СыктГУ») с 18.03.2015 переименовано в федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Сыктывкарский государственный университет имени Питирима Сорокина» (ФГБОУ ВО «СГУ им. Питирима Сорокина») на основании приказа Минобрнауки России от 02.03.2015 № 138



УТВЕРЖДЕНА
приказом ректора
от 18.06.2014 № 463-ОСД

**КОНЦЕПЦИЯ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА
федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего профессионального образования
«Сыктывкарский государственный университет»**

Сыктывкар
2014

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
1. Политика Университета в области качества.....	4
2. Обоснование выбора модели системы качества.....	6
3. Модель системы качества Университета	7
4. Ответственность руководства и персонала Университета в области качества.....	9

Одной из приоритетных задач государственной политики в области образования является формирование и развитие системы качества, включающей в себя не только оценку качества образования (образовательных программ), но и качество менеджмента вуза.

В 2007-2013 гг. в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего профессионального образования «Сыктывкарский государственный университет» (далее – Университет) и Коми государственном педагогическом институте (далее – КГПИ), присоединенном в 2013 г. к Университету, формировалась система качества (далее – СК) в соответствии с требованиями международных стандартов модели ИСО серии 9000:2000. В данной модели основным элементом системы качества являлось документирование процессов, видов деятельности. Были приняты основные документы СК (миссия, политика, видение в области качества, руководство по качеству), создана организационная структура (управление качества и развития образовательной деятельности Университета, Совет по качеству и Центр качества образования КГПИ; определены ответственные лица за внедрение данной системы на факультетах), проведены самооценка Университета и КГПИ, анализ документации.

Важность актуализации СК обусловлена следующими процессами:

1) введением новой системы независимой, общественно-профессиональной и государственной аккредитации в условиях модернизации системы образования;

2) ростом конкуренции между вузами на рынке образовательных услуг и рынке трудовых ресурсов;

3) интернационализацией образования, требующей унификации процессов обеспечения гарантий качества предоставляемых образовательных услуг;

4) созданием, внедрением, развитием и сертификацией внутривузовских систем управления качеством;

5) государственной поддержкой развития системы качества образования, в том числе посредством конкурса «Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов», проводимого Минобрнауки России с 2000 г., региональных конкурсов по качеству и других мероприятий.

В данной Концепции системы качества Университета (далее – Концепция) определяется политика в области качества, внутренние и внешние цели СК, обосновывается выбор модели СК и определяемые ею критерии оценки СК, ответственность руководства и работников Университета.

1. Политика Университета в области качества

Стратегическим приоритетом Университета в области качества является укрепление его конкурентных позиций в региональном, российском и международном научно-образовательном пространстве.

Главная цель в области качества – обеспечение гарантий качества образовательной, научно-исследовательской и инновационной деятельности на основе выполнения требований и удовлетворения ожиданий заинтересованных сторон: непрерывно и системно совершенствуя деятельность по указанным основным направлениям, Университет формирует устойчивое доверие со стороны абитуриентов, обучающихся и их родителей (законных представителей), представителей государственных и муниципальных органов власти, руководителей предприятий и организаций, российских и зарубежных партнеров, а также общества в целом.

Миссия Университета в области качества – обеспечение на основе достижений фундаментальной и прикладной науки, инновационных технологий обучения, подготовки высококвалифицированных специалистов, обладающих высокой общей и профессиональной культурой и способных внести вклад в интеллектуальное, социально-экономическое и культурное развитие современного общества.

Важнейшим условием реализации миссии Университета в области качества является развитие и совершенствование СК.

СК включает в себя все виды скоординированного управления Университетом применительно к качеству, а также комплекс разработанных правовых и методических документов, определяющих содержание, технологии, методы и средства работы всех сотрудников, преподавателей и обучающихся для повышения качества.

Структурными составляющими СК Университета являются:

- *планирование качества* (деятельность, направленная на формирование миссии, стратегии, политики и связанных с ними целей и требований к качеству образования);

- *управление качеством* (методы и виды деятельности, применяемые для выполнения требований к качеству образования);

- *обеспечение качества* (деятельность, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены);

- *повышение качества* (методы и виды деятельности, направленные на совершенствование условий, позволяющих выполнить требования к качеству образования);

- *оценка качества* (реализация мероприятий и проектов, направленных на подтверждение выполнения требований к качеству).

Внутренние цели СК Университета:

- достижение требований к результатам освоения выпускниками образовательных программ, превышающих результаты выпускников других аналогичных вузов;
- открытие новых востребованных направлений подготовки по всем уровням высшего образования: бакалавриата, магистратуры и аспирантуры;
- развитие инфраструктуры Университета, обеспечивающей благоприятные условия для образования;
- использование новых образовательных и информационных технологий, внедрение в образовательный процесс результатов научной деятельности;
- повышение профессионального уровня научно-педагогических работников и сотрудников университета, развитие их творческого потенциала;
- улучшение экономического положения Университета;
- создание эффективно функционирующей системы качества на основе принципов открытости, объективности, общественно-профессионального участия.

Внешние цели СК Университета:

- стремление прочно занять и удерживать ведущие позиции в Республике Коми и Северо-Западном регионе России в реализации основных направлений деятельности;
- формирование устойчивых связей с заинтересованными предприятиями (компаниями) – стратегическими партнерами на основе программ сотрудничества в образовательной, научной и инновационной сферах;
- выход на новые рынки и образовательные услуги;
- развитие международного сотрудничества;
- повышение престижа Университета;

Принципы СК Университета:

- ориентированность на конечный результат;
- сосредоточенность на интересах потребителя;
- лидерство руководства Университета и постоянство целей;
- развитие персонала и его вовлеченность в дела Университета;
- непрерывное обучение, инновации и совершенствование;
- развитие партнерства;
- управление Университетом на основе объективной информации о его состоянии;
- социальная ответственность перед обществом.

На основе заявленной миссии руководство Университета определяет следующие **приоритетные направления деятельности в области качества:**

- обеспечение устойчивого развития Университета на основе менеджмента качества;
- лидерство руководителей всех уровней управления и вовлечение научно-педагогических работников и обучающихся в деятельность по повышению качества образования;
- создание академической среды, направленной на формирование гармонично развитой личности, способной к творческой самореализации, обладающей ответственностью, гражданским самосознанием и потребностью к непрерывному образованию на протяжении всей жизни;
- разработка образовательных программ, развитие форм и методов формирования профессиональных компетенций обучающихся, в том числе в рамках непрерывной системы образования;
- повышение качества методического, материально-технического, информационного и кадрового обеспечения научно-образовательной деятельности;
- общественно-профессиональная аккредитация образовательных программ на национальном и международном уровнях;
- повышение эффективности научно-исследовательской деятельности в соответствии с приоритетными направлениями развития;
- развитие взаимовыгодного сотрудничества и реализация совместных образовательных программ, научных и инновационных проектов с ведущими российскими, зарубежными вузами, исследовательскими центрами и предприятиями.

2. Обоснование выбора модели системы качества

Модель СК Университета представляет собой совокупность критериев, характеризующих основные направления его деятельности с позиции принципов менеджмента качества, и мероприятий, направленных на обеспечение и повышение качества его деятельности.

Положительными результатами формирования и развития СК Университета и КГПИ на основе ИСО 9000:2000 в 2007-2013 гг. явились:

- внедрение процессного подхода;
- регламентирование системы управления документацией;
- построение организационной структуры СК;
- планирование рабочих процессов;
- осуществление внутренних аудитов, самооценки вузов и их структурных подразделений;
- повышение ответственности и дисциплинированности работников вузов;

– совершенствование процессов, проведение корректирующих и предупреждающих действий.

К отрицательным результатам внедрения данной модели СК относятся:

– бюрократический характер стандартов ИСО, концентрация на контроле, проверках, отчетах;

– отсутствие требований к результатам деятельности Университета в части оказываемых услуг, удовлетворенности заказчиков, влияния на общество, вовлечения работников в совершенствование системы качества.

С 2014 г. развитие системы качества Университета определяется принципами всеобщего руководства качеством (Total Quality Management) и внедрением модели совершенства EFQM.

Всеобщее руководство качеством (TQM) – это подход к руководству Университетом, нацеленный на широкое вовлечение руководящего состава в стратегическое планирование всех направлений деятельности Университета, обучение управлению качеством всего персонала.

Применение модели EFQM в Университете предполагает проведение самооценки, измерение результатов самооценки по заданным критериям, выявление сильных сторон и тех направлений деятельности, где целесообразно проводить реализацию проектов, направленных на улучшение.

Преимущества модели EFQM:

– применение оптимальных подходов к достижению высоких результатов по всем направлениям деятельности (не на выполнение стандартов);

– учет результатов реализации СК для всех заинтересованных сторон (не только для потребителя);

– выявление проблем в направлениях деятельности, которому способствует в том числе применение 1000-балльной, определяющей динамику, системы оценки (взамен двухбалльной (соответствует/ не соответствует) шкалы);

– ориентация на результаты;

– творческий подход к принятию управленческих решений.

Учитывая сильные и слабые стороны перечисленных систем качества, за основу модели СК Университета взята интегрированная модель, базирующаяся на системе качества EFQM.

3. Модель системы качества Университета

Согласно модели совершенствования EFQM оценка системы качества Университета производится по девяти критериям, распределенным на две группы: критерии группы «Возможности» и критерии группы «Результаты»:

Группу критериев «Возможности» составляют критерии: «Лидерство», «Политика и стратегия», «Персонал», «Партнерства и ресурсы», «Процессы».

В группу критериев «Результаты» входят: «Результаты для потребителей», «Результаты для персонала», «Результаты для общества», «Ключевые результаты деятельности».



Содержание основных критериев модели:

Критерий 1 «Лидерство» характеризует, как руководство планирует совершенствование деятельности Университета, насколько активно участвует в разработке и внедрении системы качества, уделяет внимание работе с внешними заинтересованными сторонами (потребителями, поставщиками, партнерами, представителями общественности и др.).

Критерий 2 «Политика и стратегия» характеризует, как Университет реализует свое предназначение посредством четко сформулированной, нацеленной на соблюдение интересов всех сторон стратегии, поддерживаемой соответствующими программами, целями, задачами и процессами.

Критерий 3 «Персонал» характеризует, как Университет управляет персоналом, способствует повышению уровня его знаний и полному раскрытию его потенциала на индивидуальном, групповом и организационном уровнях, в том числе насколько развиты механизмы мотивации, вовлечения и поощрения персонала за деятельность, направленную на улучшение качества.

Критерий 4 «Партнерства и ресурсы» характеризует, как Университет планирует и осуществляет взаимодействие с внешними партнерами, управляет внутренними ресурсами в целях поддержания стратегии и обеспечения эффективности процессов.

Критерий 5 «Процессы» характеризует, как Университет в целях реализации стратегии, наиболее полного удовлетворения потребностей заинтересованных сторон планирует, проектирует, совершенствует свои процессы и управляет ими.

Критерий 6 «Результаты для потребителей» характеризует, как Университет, основываясь на систематическом анализе информации (анкетирование, опросы и др.), оценивает удовлетворенность обучающихся, выпускников и работодателей качеством образования.

Критерий 7 «Результаты для персонала» характеризует мотивацию персонала и его удовлетворенность работой, производительность труда, перечень и качество услуг, оказываемых Университетом своим работникам.

Критерий 8 «Результаты для общества» относится к оценке эффективности Университета на региональном, российском и международном уровнях, характеризует его вовлеченность в дела сообщества, учитывает все знаки общественного признания.

Критерий 9 «Ключевые результаты деятельности» характеризует финансовые и нефинансовые показатели эффективности работы Университета как результат планирования деятельности.

В основу оценки уровней совершенства различных составляющих модели положены следующие **шесть «измерений»**, соответствующих базовым принципам TQM:

1) степень ориентированности на потребителей и на другие заинтересованные стороны (от минимального удовлетворения требованиям образовательным стандартам до полного учета интересов всех заинтересованных сторон);

2) степень системности применяемых подходов (от краткосрочных эпизодических мер к планированию долговременной политики и стратегии);

3) степень распространенности применяемого подхода по уровням управления, различным подразделениям и процессам;

4) степень вовлеченности работников в соответствующие процессы;

5) степень документационного обеспечения отдельных процедур и целых процессов (от неформального исполнения к полностью документированным процессам);

6) степень ориентированности на предотвращение несоответствий и постоянное улучшение процессов (не на решение возникающих проблем).

4. Ответственность руководства и персонала Университета в области качества

Выражая свою приверженность принципам менеджмента качества, руководство Университета осознает, что реализация заявленных задач обеспечения качества требует создания и развития системы качества,

соответствующей избранной модели СК. Разработка, внедрение и постоянное совершенствование СК признается первоочередной задачей Университета.

Руководство Университета обеспечивает информирование всех работников о принятой Концепции, понимание ими всех положений Концепции и вовлечение их в эффективную ее реализацию. СК реализуется на всех уровнях управления, при необходимости отдельные её положения могут быть скорректированы и/или пересмотрены.

Каждый сотрудник Университета несет ответственность в пределах своей компетенции за реализацию СК.