

## 9. СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В ФИЛИАЛЕ

В Волгодонском институте сервиса функционирует система менеджмента качества, разработанная на основе СМК головного вуза в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001 с учетом законодательных требований Российской Федерации, регулирующих все процессы, осуществляемые в филиале.

Система менеджмента качества должна способствовать повышению качества подготовки будущих специалистов. Политика в области качества Волгодонского института сервиса направлена на постоянное обеспечение своих потребителей на уровне, продиктованном рынком труда, на непрерывное улучшение качества специалистов.

Приоритетами являются: удовлетворенность потребителей; компетентность персонала; корпоративная культура; высокие информационные технологии; оптимизация затрат; здоровье и безопасность.

Разработка, внедрение и поддержание эффективного функционирования СМК, которая охватывает персонал и деятельность всего филиала, направлены на реализацию данной политики. Политика в области качества филиала направлена на подтверждение того, что все предоставляемые услуги удовлетворяют требованиям клиентов и превосходят их ожидания.

Начало работы по внедрению СМК в Филиале положила подготовка в 2004г. уполномоченных по качеству (8 сотрудников) через дистанционное обучение в Томском политехническом университете Сибирского сертификационного центра. После окончания обучения сотрудниками была защищена выпускная работа и им присвоена квалификация «Уполномоченный по качеству». В этот же период проходила адаптация требований стандарта ИСО 9001 к основным процессам в филиале. В течение 2005 г. работа по внедрению СМК проходила по отдельным направлениям. В частности, были определены стратегические цели филиала (повышение эффективности функционирования Филиала и повышение конкурентоспособности и качества услуг); обозначены конкретные цели (совершенствование системы управления, ресурсосбережение, организационно-техническое развитие, развитие кадрового потенциала, социальное развитие, развитие маркетинговых исследований). Кроме того, были определены критерии каждой из обозначенных целей.

Основная работа по разработке и внедрению СМК была проведена в 2006 г. после участия Филиала в информационном семинаре, который провели в г.Волгодонске представители Сибирского сертификационного центра совместно с Учебно-методическим отделом ЮРГУЭС. Подготовлено Руководство по качеству, создан Совет по качеству, в структурных подразделениях назначены уполномоченные по качеству. Ответственным по СМК по Филиалу назначен заместитель директора по учебно-методической работе. Разработаны обязательные документированные процедуры по 16 процессам, систематизированы формы отчетности. Вся учебная, организационная, научная, воспитательная работа ведется на основании положений, разработанных и поддерживаемых в актуальном состоянии в рамках работ по разработке и внедрению системы менеджмента качества. Систематически проводится контроль знаний студентов по тестам головного вуза и через Интернет-тестирование (ФЭПО). Необходимо отметить увеличения числа студентов, принимающих участие в Интернет – экзамене. В ФЭПО-4 принимало участие 605 студентов; в ФЭПО -5 – 593 человек; в ФЭПО -6- 825; в ФЭПО – 7 – 1257 человек, ФЭПО - 8 – 739 человек.

В Филиале ежегодно составляется план внедрения СМК, план проведения внутренних аудитов. Результаты проверок- аудитов рассматриваются на заседаниях Ученого совета. Выявленные несоответствия доводятся до сведения структурных подразделений, которые разрабатывают план корректирующих мероприятий по устранению замечаний и несоответствий. В частности, на Ученом совете ежегодно рассматривается информация об итогах ГЭК и ГАК, о замечаниях и несоответствиях,

выявленных комиссиями. Все выпускающие кафедры, в соответствии с решением Ученого совета, разрабатывают планы корректирующих мероприятий по устранению замечаний. Аналогичные внутренние аудиты проводятся ежегодно по проверке наличия методических разработок на кафедрах и обеспеченности ими читаемых дисциплин, по укомплектованности УМКД. На кафедрах проводится анализ результатов тестирования по Интернет-экзамену, выявлению причин недостаточного уровня знаний студентов, разрабатываются планы корректирующих мероприятий по устранению несоответствий.

В декабре 2006г. головным вузом была проведена проверка – аудит по готовности Филиала к сертификации. Замечания и несоответствия, выявленные комиссией, доведены до сведения структурных подразделений и были устранены.

В ноябре 2007г. в результате надзорного аудита, проведенного автономной некоммерческой организацией (АНО) «Нэшнл Кволити Эшуэрэнс- Раша, Филиал прошел сертификацию. Аудиторы в своем заключении отметили, что СМК Филиала соответствует требованиям ИСО 9001, находится в стадии развития и улучшения и рекомендуется к регистрации (сертификации). Сертификат № 205857 был выдан Филиалу 24 января 2008г.

В соответствии с планом работы по внедрению системы менеджмента качества в Филиале приказом директора № 466 от 29.11.2006г. была создана социологическая группа, которая проводит анкетирование абитуриентов, студентов, сотрудников и преподавателей. В частности, в 2006 г.в соответствии с планом качества Филиала было проведено анкетирование 266 студентов (24,5% от числа студентов очной формы обучения, 33 основных сотрудников и преподавателей Филиала.

25 марта 2007г. при проведении в Филиале «Дня открытых дверей» было проведено анкетирование абитуриентов. Проанкетировано 88 человек.

3 апреля 2007г. при вручении дипломов было проведено анкетирование студентов – выпускников заочно-сокращенной формы обучения. Из 150 выпускников анкетированием было охвачено 123 человек (82%).

По заданию администрации г. Волгодонска 20 марта 2007г. было проведено анкетирование студентов выпускников 5 курса очной формы обучения. Анкетированием было охвачено 30 студентов экономического факультета Филиала. Результаты анкетирования были представлены в администрацию города и использованы в сводном докладе на конференции «Образование, бизнес, карьера», которая прошла 28 марта 2007г. Анализ анкет показал, что преобладающая часть выпускников Филиала (70%) уверена, что выбранная ими профессия востребована на рынке труда города. При поиске работы выпускники чаще всего собираются обратиться в городской Центр занятости (53,3% ответов), к родителям, родственникам и путем личного обращения на предприятия города (46,7%).

Результаты анкетирования рассматриваются на заседаниях Ученого совета и используются при проведении профориентационной работы, учитываются при организации и открытии новых направлений и специальностей

В настоящее время Филиал в целях повышения качества образования, оценки уровня знаний студентов и компетентности преподавательского состава разработал стандарты гарантии качества, основанные на принципах, разработанных Европейской ассоциацией по гарантии качества высшего образования ENQA.

*Из выше изложенного можно сделать вывод, что в Филиале создана и функционирует сертифицированная система менеджмента качества.*