

УДК 658.562

ПУТИ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ КУЗГТУ

А.О Вдовиченко, студент гр. МРМ-151, I курс
Научный руководитель: Д.Б. Шатько, к.т.н., доцент
Кузбасский государственный технический университет
имени Т.Ф. Горбачева
г. Кемерово

Одним из важнейших факторов роста эффективности деятельности ВУЗа является постоянное повышение качества предоставляемых образовательных услуг. Качество предоставляемых услуг расценивается в настоящее время, как решающее условие конкурентоспособности образовательной организации, как на внутреннем, так и на внешнем рынках. При этом системы управления качеством являются эффективным средством и инструментом управления качеством услуг, способствующими повышению конкурентоспособности.

С целью совершенствование системы менеджмента качества КузГТУ была проведена работа по выявлению путей повышения качества предоставляемых услуг.

Все мероприятия по улучшению СМК разрабатываются в рамках реализации одного из принципов, сформулированных в серии стандартов ISO 9000 непрерывного улучшения менеджмента качества. В стандартах сформулированы требования постоянного улучшения, в которых говорится о том, что организация должна неуклонно принимать меры, которые необходимы для достижения поставленных целей и запланированных результатов и идти по пути непрерывного улучшения процессов производства [1].

Улучшение системы менеджмента качества необходимо начинать с анализа бизнес-процессов всей организации. Далее осуществляется планирование мероприятий по совершенствованию систем менеджмента качества. Мероприятия по совершенствованию реализуются на уровне процессов.

Как показывает практика, к совершенствованию системы менеджмента качества приводит не постоянное улучшение всей совокупности процессов организации, а только тех, которые были выбраны после тщательного анализа. Поскольку бизнес-процессы организации не изолированы друг от друга, то совершенствование одного процесса неизбежно приведет к повышению уровня эффективности системы в целом.

Такой подход к улучшению СМК позволяет наиболее рационально использовать ресурсы организации и финансовые средства, и позволяет получить максимальный эффект из минимума вложенных средств.

Опираясь на вышеизложенные принципы, был рассмотрен один из основных процессов КузГТУ – реализация основных образовательных про-

грамм и сформулированы возможные пути улучшения. В соответствии с Политикой в области качества КузГТУ сформулированной руководством, перед ВУЗом стоят важные цели и задачи.

Основная цель КузГТУ в области качества направлена на обеспечение высоких показателей качества результатов деятельности посредством гарантии качества образовательных услуг, научно-инновационной деятельности, системы управления ВУЗом, а также наиболее полного удовлетворения запросов и потребностей всех заинтересованных сторон:

- личности (студентов, магистрантов, аспирантов и слушателей, включая обучающихся с ограниченными возможностями) в её интеллектуальном и нравственном развитии, получении востребованной профессии, и в подготовке к вступлению в самостоятельную трудовую и общественную жизнь;

- работников в обеспечении их удовлетворительными условиями труда, в предоставлении им социальных гарантий, возможности самосовершенствоваться и постоянно повышать свою квалификацию;

- предприятий - работодателей в выпускниках ВУЗа, способных включиться в рабочие процессы и обеспечить в перспективе научно-техническое и экономическое развитие и успех предприятий региона и страны в целом.

Достижение основной цели будет обеспечиваться решением следующих задач:

- постоянное повышение результативности и эффективности системы менеджмента качества на основе требований и рекомендаций стандартов ISO серии 9000, требований Европейских стандартов гарантий качества в высшем образовании (ENQA) и принципов TQM;

- постоянное повышение эффективности всех рабочих процессов, включая ключевые и вспомогательные процессы;

- установление тесных взаимосвязей с организациями, заинтересованными в выпускниках ВУЗа, и стратегическими партнёрами;

- проведение маркетинговых исследований на рынке труда и гибкое совершенствование предлагаемых основных и дополнительных образовательных программ;

- создание комфортных условий и образовательной среды для обучающихся и работников ВУЗа;

- ресурсное обеспечение всех рабочих процессов [2].

Достижению поставленных перед ВУЗом задач, направленных на обеспечение высоких показателей качества будет способствовать реализация на практике следующих мероприятий:

1. Совершенствование системы электронного обучения.

Необходимо совершенствование учебных дисциплин, работы с которыми ведутся посредством электронного обучения. Нужно ввести регулярное тестирование студентов по материалу, изученному на портале. За невыполнение учебного плана, предусмотреть рычаги влияния, направленные на мотивацию студента к своевременному освоению курса. Например, при сдаче практических заданий позже установленного срока, студенту назначаются

дополнительные практические задания, а также теоретические вопросы в рамках установленного курса.

2. Разработка и совершенствование системы обратной связи между преподавателем и студентами. Одной из мер, направленных на достижение оперативности взаимодействия преподавателей и студентов предлагается возможность ведения консультаций по учебному материалу в режиме «online». Для реализации этой формы дистанционного взаимодействия целесообразно добавить в систему электронного обучения форум для связи между преподавателями и студентами.

3. Повышение уровня заинтересованности предприятий и выпускников в дальнейшем трудоустройстве. Для этого необходимо:

- обеспечить регулярный мониторинг на предприятиях-партнерах востребованных профессий;
- всем студентам обеспечить прохождение практики на производственных предприятиях, с перспективой дальнейшего трудоустройства.
- при прохождении студентом практики на предприятии, выявлять существующие проблемы и принимать участие в разработке способов их решения и устранения.
- поощрять студентов за реализацию востребованных на производстве задач.

4. Совершенствование системы обратной связи между предприятиями и КузГТУ. Посредством такой системы появится возможность более эффективного взаимодействия. Например, предприятия оперативно смогут делать запросы в КУЗГТУ на выпускников и студентов определенных специальностей по вопросам трудоустройства – на время летних каникул, на долю ставки во время обучения и на постоянное трудоустройство (для выпускников). Система позволит предприятиям оставлять отзывы о студентах и выпускниках (как положительные, так и отрицательные), проведя анализ которых КУЗГТУ сможет проводить мониторинг качества образовательных услуг.

Своевременное выполнение представленных мероприятий положительным образом скажется на повышении качества образовательного процесса КузГТУ.

Список литературы:

1. Международный стандарт ISO 9001:2015. Системы менеджмента качества. Требования.
2. Политика и Цели в области качества КузГТУ на 2016 г.