



Отдел СМК



ОПЫТ ВНЕДРЕНИЯ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В КАЗНМУ

Докладчик

Нуралиева Улмира Ауезхановна

Алматы, 050012, Казахстан

улица Толе би, 94

Тел: +7/727/292-78-85,
292-79-37

Факс: +7/727/292-13-88,

e-mail: info@kaznmu.kz



**КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.Д. АСФЕНДИЯРОВА**

Алматы 04.12.2012

КазНМУ им. С.Д. Асфендиярова
Нуралиева У.

Законодательная основа внедрения СМК в образовательных учреждениях

- **Приказ** Министра образования и науки Республики Казахстан от 10 декабря 2003 года № 822 «О разработке и внедрении системы менеджмента качества в организациях высшего профессионального образования»
- **Концепция** развития систем менеджмента в Республике Казахстан до 2015 года, Астана, 2008
- **СТ РК 1157-2002** «Образование высшее профессиональное. Системы менеджмента качества организаций образования»





Сертификация СМК университета



- сертификат NQA через компанию NQA Russia № 21225, со сроком действия от 14 июня 2006 года до 14 сентября 2009 года.



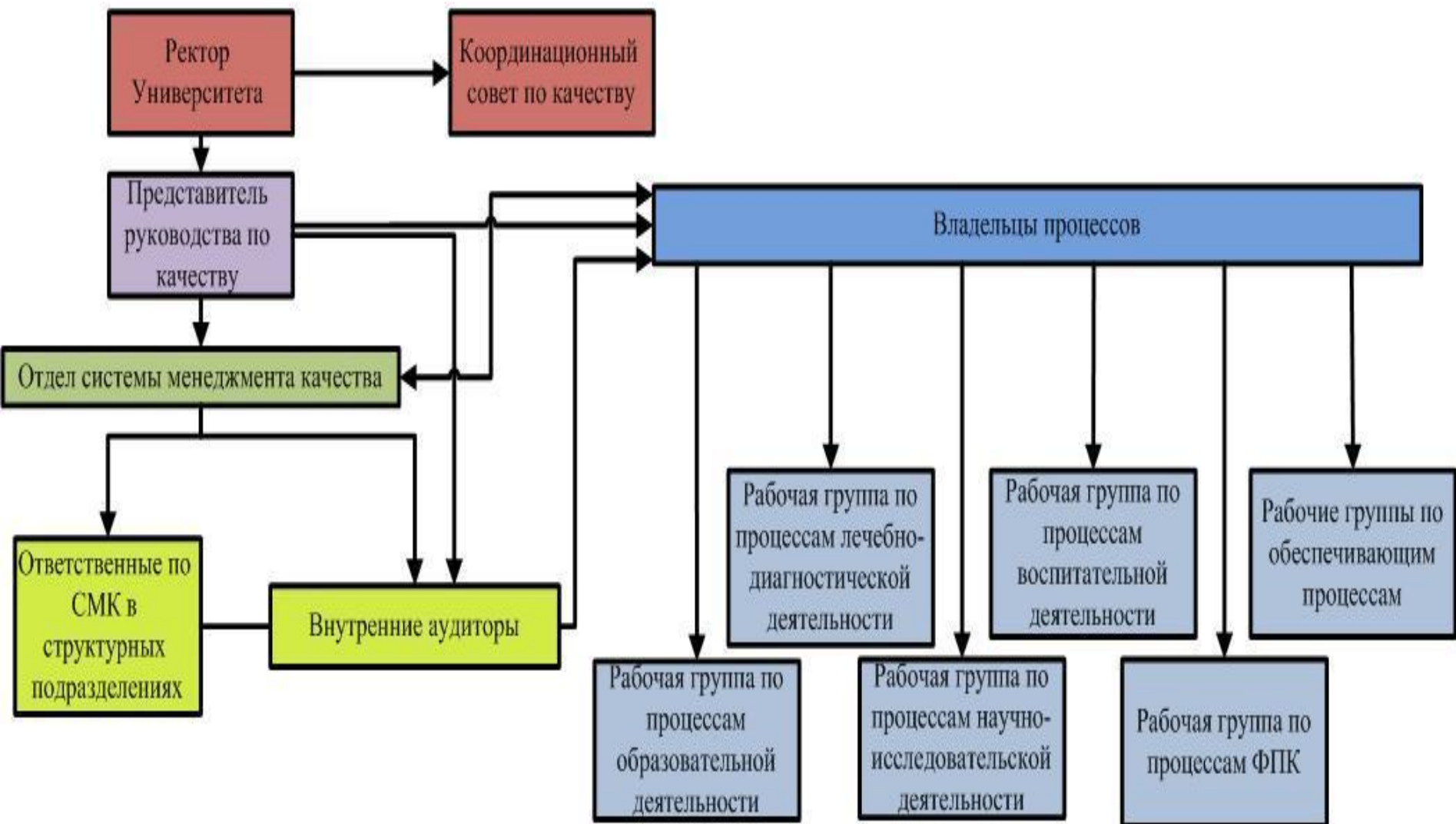
- сертификат международного образца компании «SGS», Швейцария (сертификат № HU11/5879 от 20 июня 2011 года) и настоящий сертификат действителен с 20 июня 2011 года по 19 июня 2014 года.

Алматы 04.12.2012



Проектирование СМК в КазНМУ

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА СМК КазНМУ им. С.Д. АСФЕНДИЯРОВА



Алматы 04.12.2012



Построение СМК – распределение функций

Функции

Высшее руководство

**Координационный
Совет по качеству**



Формулирует политику и цели качества
Определяет основные процессы
Распределяет ответственность на верхнем уровне
Анализирует эффективность СМК и предпринимает действия по ее повышению

**Владелец
процесса**



Обеспечивает выполнение процессов в соответствии с СМК
Собирает данные о ходе выполнения процессов и анализирует их эффективность
Документирует процессы и процедуры

**Внутренние
аудиторы**



Контролируют соответствие требованиям МС ИСО 9001,
поддерживают СМК в рабочем состоянии

**Менеджер
качества**



Документирует СМК (совместно с владельцами процессов)
Собирает данные о ходе выполнения процессов
Анализирует выполнение процессов

Персонал

Выполняет порученные задания в рамках
должностной инструкции и в соответствии с
процедурами СМК



Построение СМК – разработка документации СМК (согласно МС ИСО 9001:2008)



Политика качества по требованиям 5.3, 4.2.3

Цели развернутые по функциям и уровням по 5.4.1, 4.2.3

Руководство по качеству по 4.2.2, 4.2.3 содержащее:

- описание системы процессов фирмы и их взаимодействий
- описание (ссылки на) деятельности организации по разделам 4,5,6,7,8

Описание процессов, включенных в СМК

Обязательные документированные процедуры
Добровольно документированные процедуры

- Рабочие, контрольные инструкции,
- добровольно включенные в состав СМК

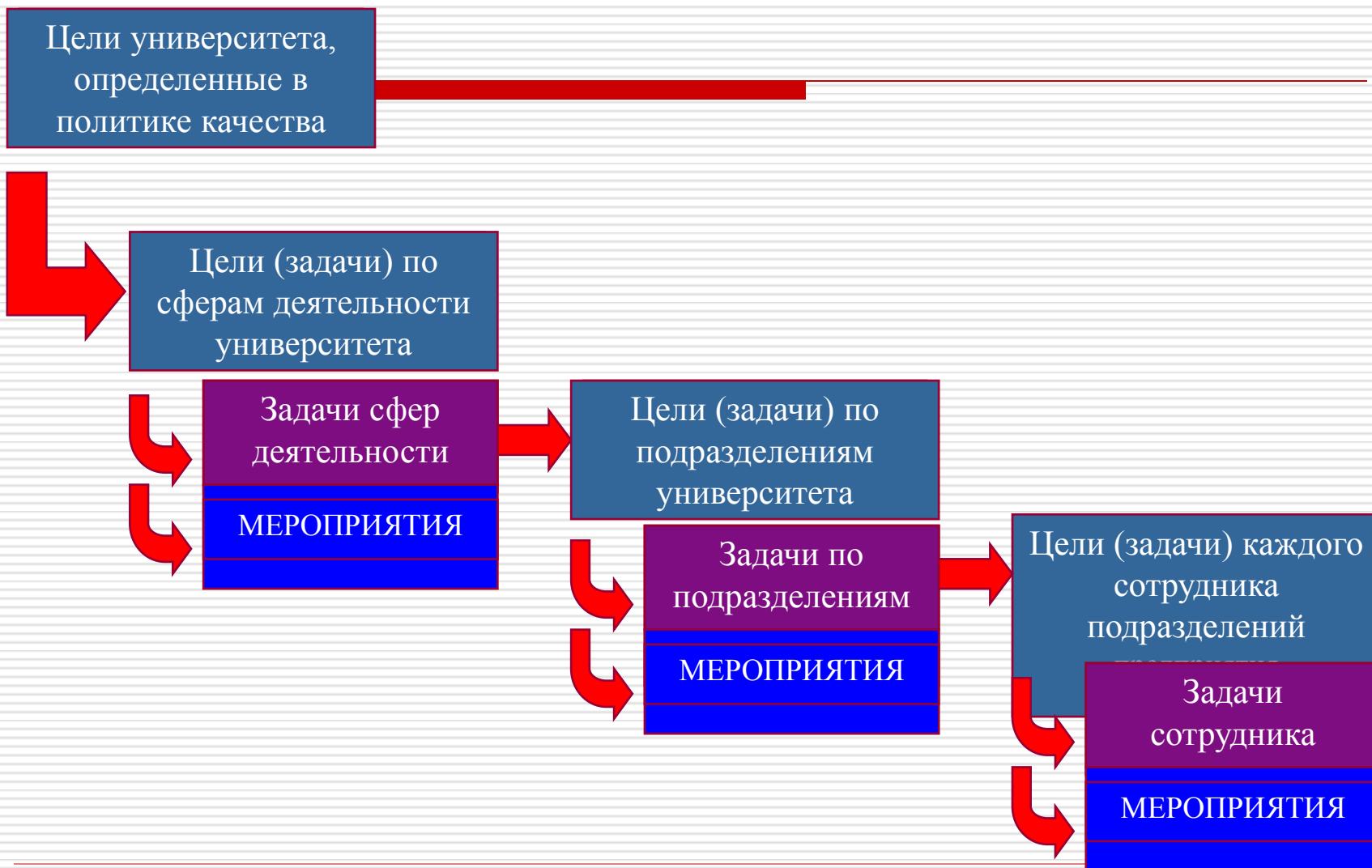
Обязательная запись
Записи, добровольно включенные в СМК

Внутрифирменная документация как
Документальная база для 4.2.1

Внешняя документация как
Информационная база для 7.2.1 с), d)



Построение СМК - Развертывание целей в области качества



Алматы 04.12.2012

КазНМУ им. С.Д. Асфендиярова
Нуралиева У.



Основные процессы

Образовательный

Воспитательный

Научно-исследовательский

Лечебно-диагностический

Повышение квалификации ППС и медработников

Вспомогательные процессы

Процесс материально-технического обеспечения

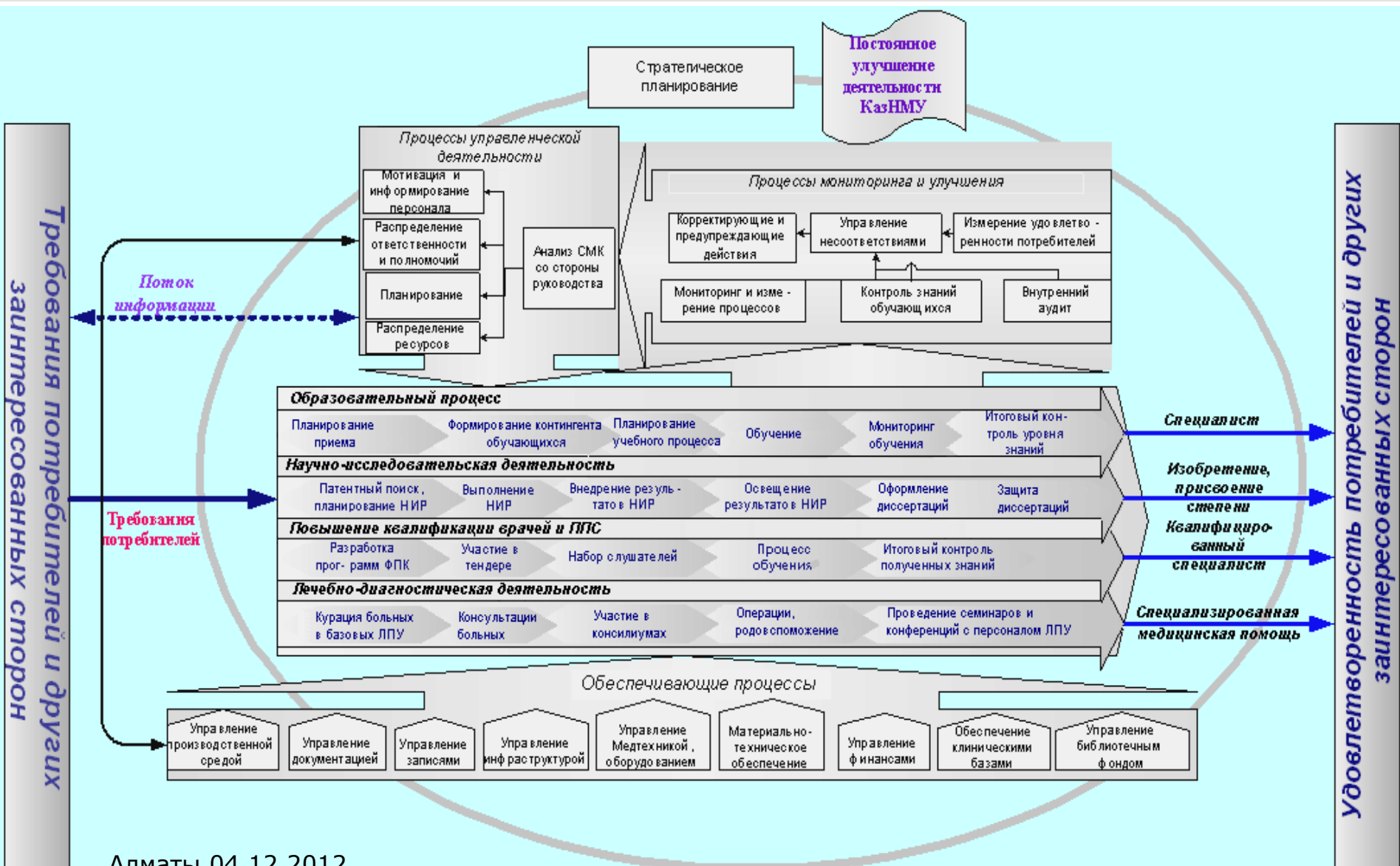
Процесс кадрового обеспечения

Процесс информационного обеспечения

Процесс документообеспечения



Карта процессов СМК КАЗНМУ



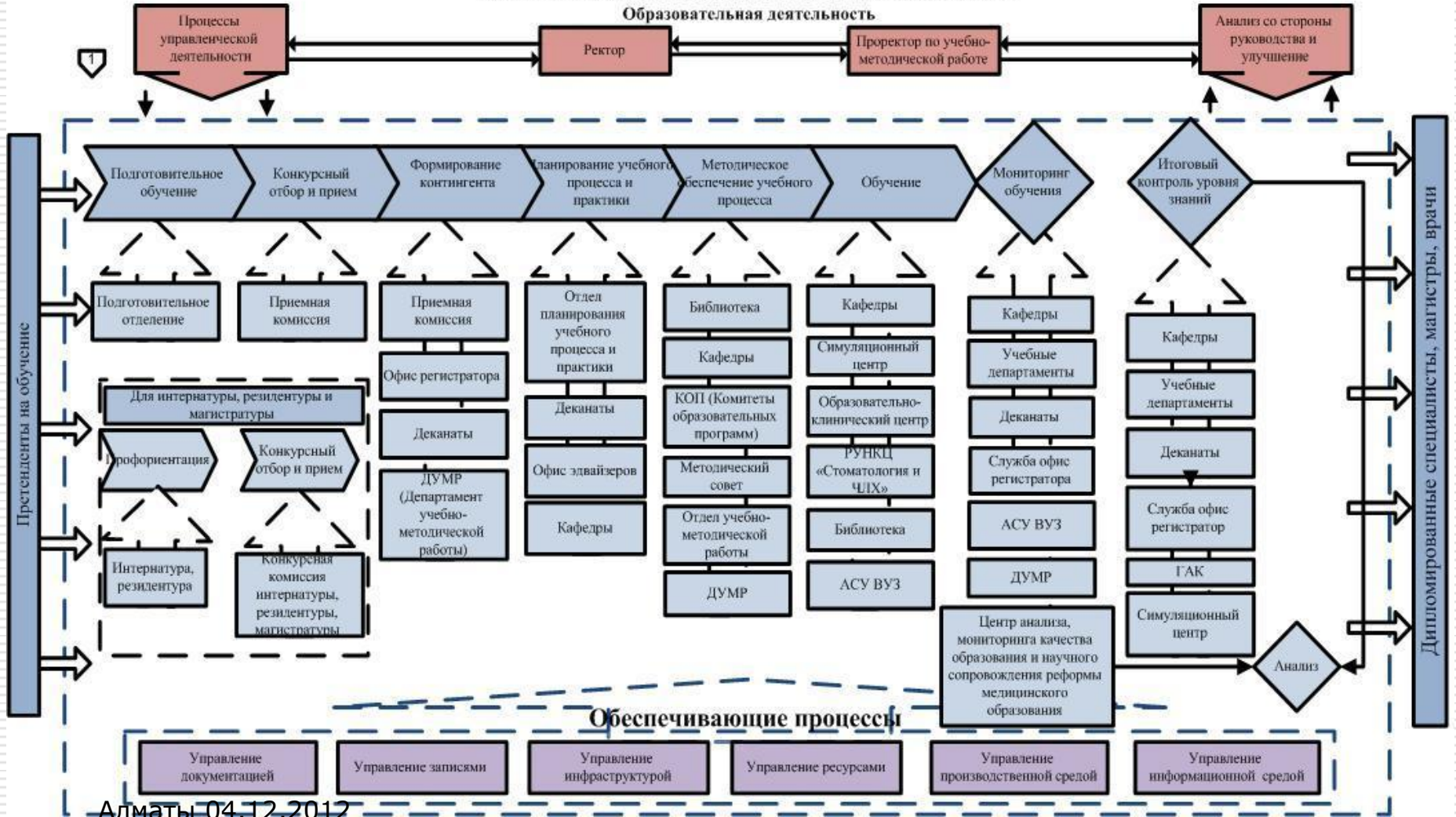
Алматы 04.12.2012



ОТДЕЛ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

КАРТЫ ПРОЦЕССОВ СМК КазНМУ им. С.Д. АСФЕНДИЯРОВА

Приложение В (2)



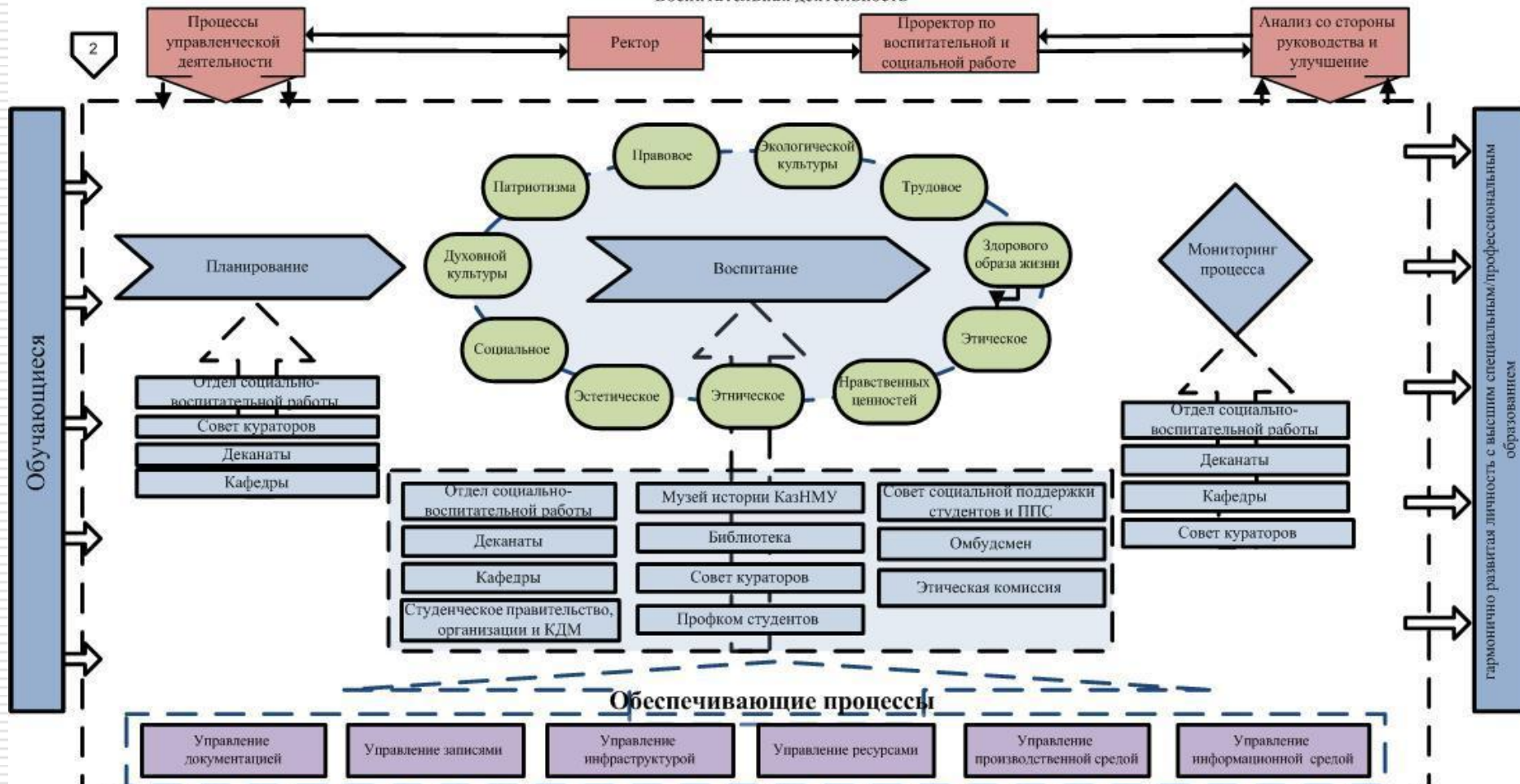
Алматы 04.12.2012



ОТДЕЛ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

Приложение В (3)

КАРТЫ ПРОЦЕССОВ СМК КазНМУ им. С.Д. АСФЕНДИЯРОВА
Воспитательная деятельность



Алматы 04.12.2012

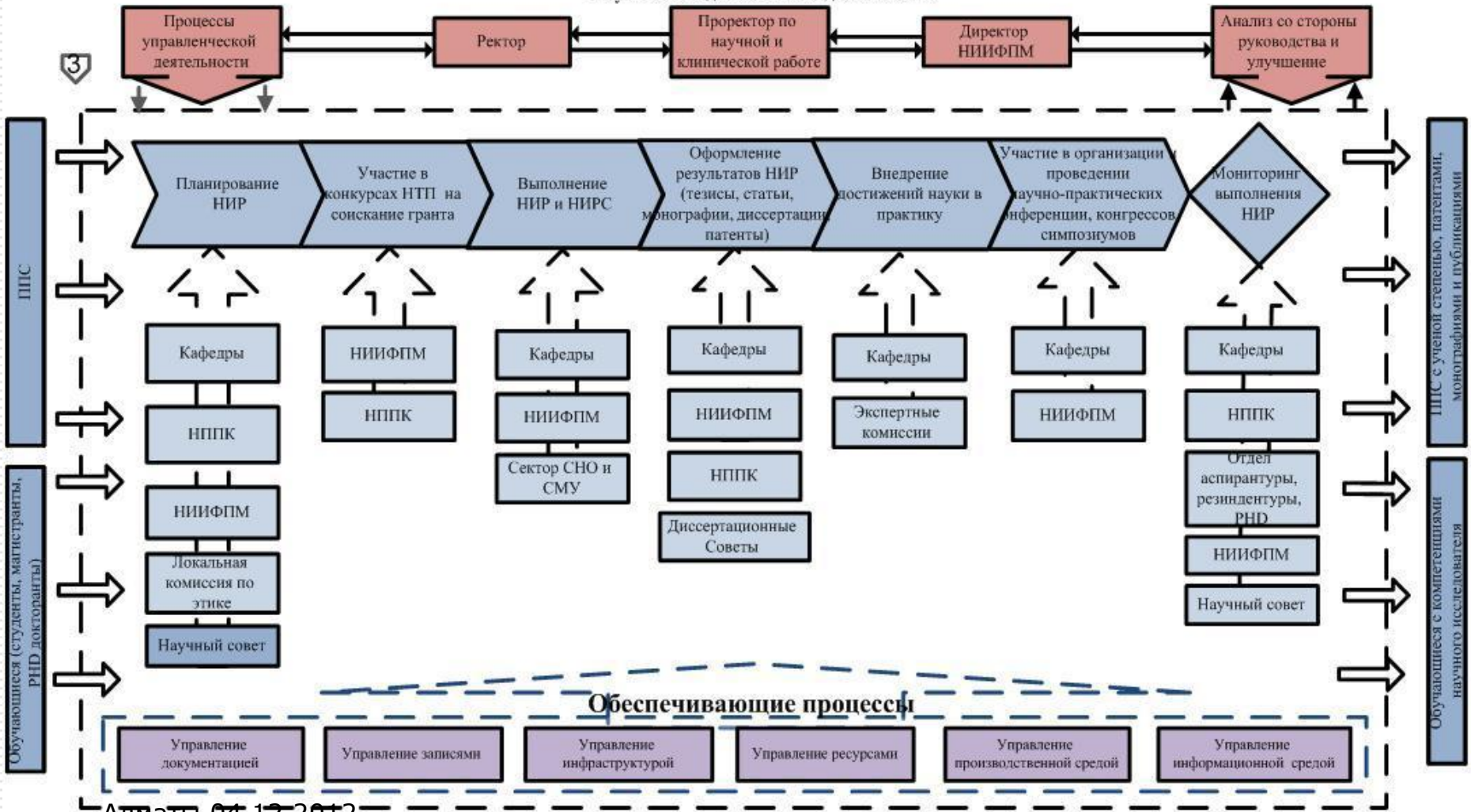


ОТДЕЛ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

Приложение В

КАРТЫ ПРОЦЕССОВ СМК КазНМУ им. С.Д. АСФЕНДИЯРОВА

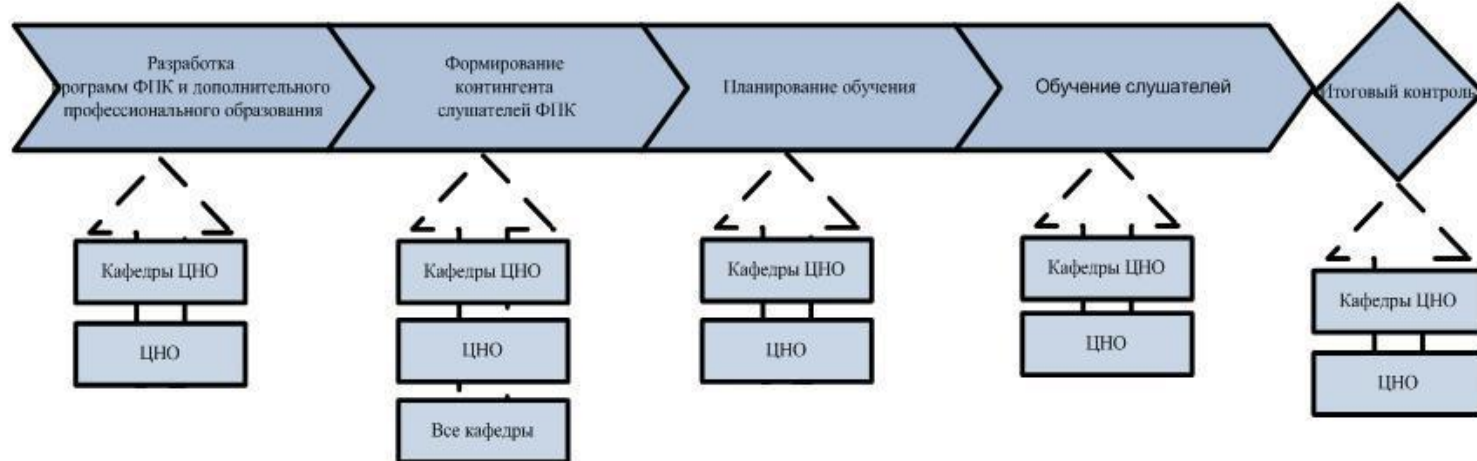
Научно-исследовательская деятельность



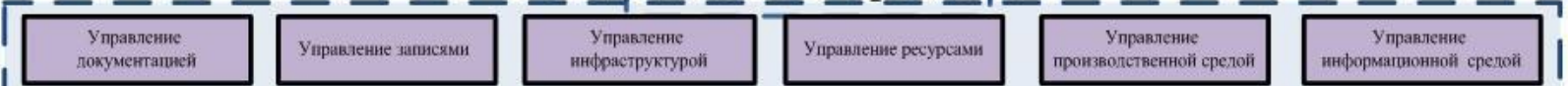
Алматы 04.12.2012



КАРТЫ ПРОЦЕССОВ КазНМУ им. С.Д. АСФЕНДИЯРОВА
Повышение квалификации ППС медвузов и медицинских работников



Обеспечивающие процессы



Алматы 04.12.2012

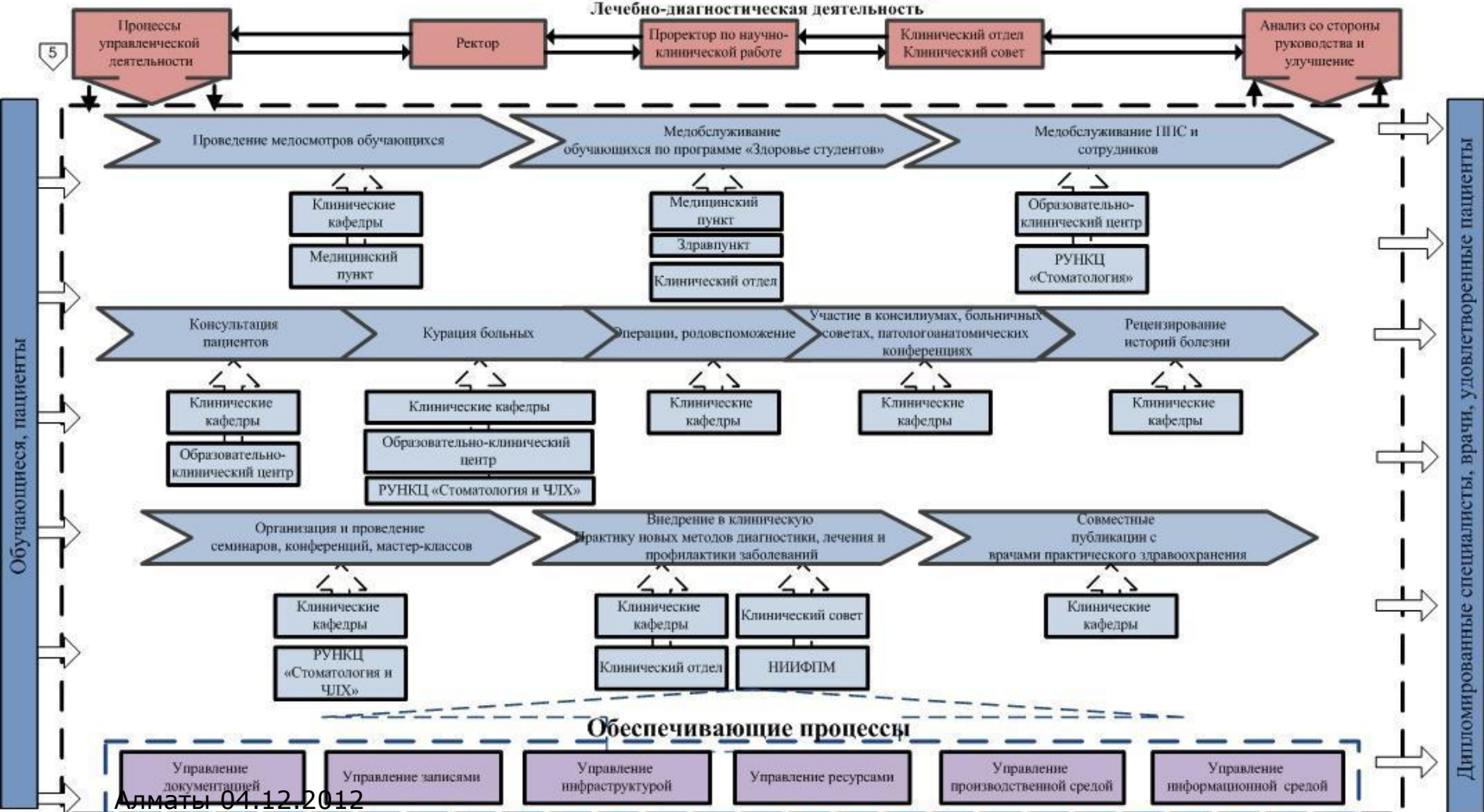


ОТДЕЛ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

Приложение В (6)

КАРТЫ ПРОЦЕССОВ КазНМУ им. С.Д. АСФЕНДИЯРОВА

Лечебно-диагностическая деятельность



Алматы 04.12.2012



Формирование критериев и показателей результативности процессов СМК



Алматы 04.12.2012



Внедрение СМК – формирование культуры качества в университетской среде

- *Стенды с Политикой в области качества на территории университета*
- *Размещение документации, информации СМК на сайте университета, в университетской газете «Шинагер»*
- *Освещение отдельных аспектов СМК на рабочих совещаниях, Ученом Совете, Советах факультетов*
- *Проведение обучающих семинаров по вопросам менеджмента качества для сотрудников университета*

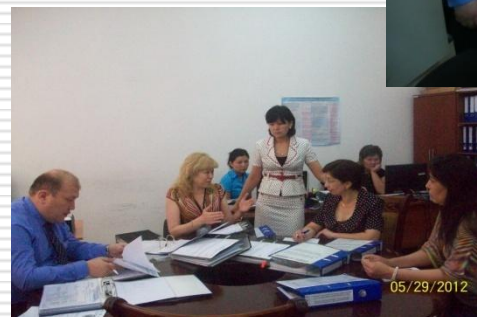
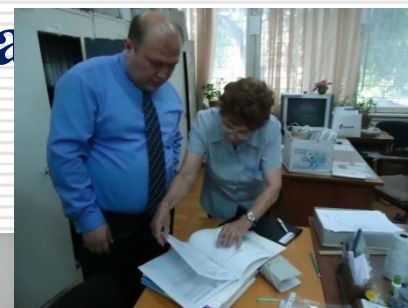


Процесс поддержания СМК в рабочем состоянии

□ Внутренний аудит структурных подразделений университета



□ Надзорный аудит 1-го года



Алматы 04.12.2012

КазНМУ им. С.Д. Асфендиярова
Нуралиева У.

Постоянный мониторинг и анализ результатов СМК университета

- На заседаниях **Совета по качеству** докладываются *результата анализа СМК* всех основных и вспомогательных процессов университета.
- На основе **Анализа** со стороны руководства утверждается **План мероприятий** *улучшения деятельности университета.*



Алматы 04.12.2012



КазНМУ им. С.Д. Асфендиярова
Нуралиева У.



Непрерывное улучшение – стратегия Кайдзен



ИДЕЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УНИВЕРСИТЕТА

* Обязательно

Вопрос 1 *

Суть идеи

Область распространения *

Ожидаемый эффект *

Экономический эффект *

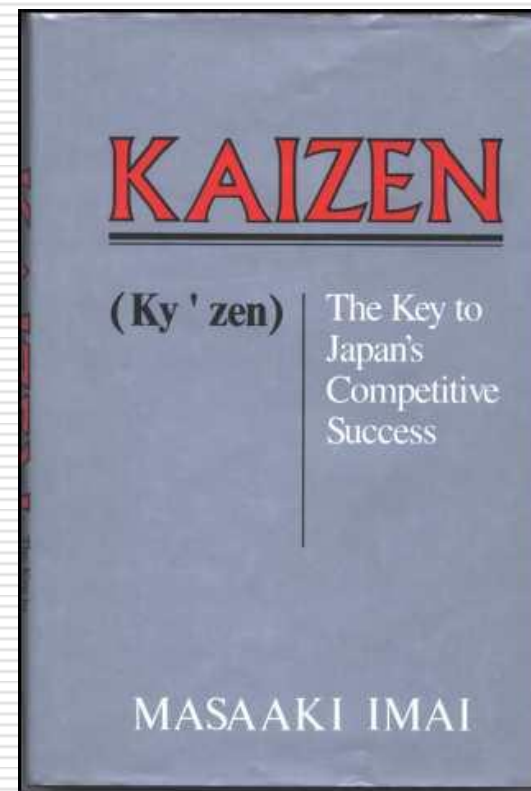
Необходимое материальное обеспечение идеи *

Алматы 04.12.2012



Количество поступивших Идей

За период с 22.11.2010 г. по
15.11.2012 г. Поступило - **42 Идеи**
15 Идей были признаны
полезными, из них:
8 Идей – реализованы
7 Идей – на стадии реализации





Реализованные Идеи Кайдзен

№	Ф.И.О. автора	Название Идеи	
1	Исина З.Б., директор Центра практических навыков	На входах на территорию университета поставить стенды со схемой расположения структурных подразделений. Дать название каждому зданию	
2	Ланкина М.В., преподаватель кафедры микробиологии , иммунологии и вирусологии	Использование компьютерной программы Excel для учета результатов ИФА на оборудовании лабораторно-информационной системы «Sunrise Tecan»	
3	Бердалин А.Е., специалист отдела стратегического о планирования	Сбор и сдача макулатуры (книги, бланки, архивы, типографические отходы и пр.) в утиль на предприятия по производству бумажных изделий	


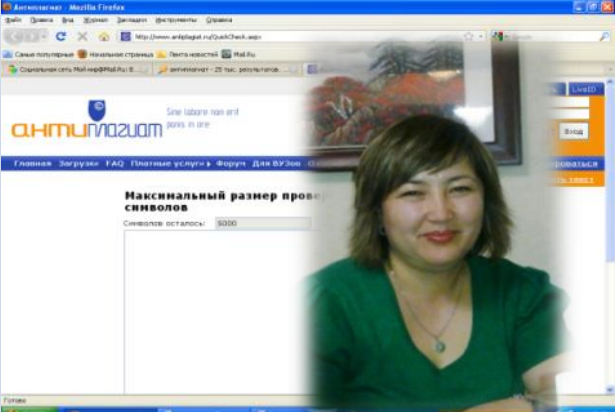


Реализованные Идеи КАЙДЗЕН

№	Ф.И.О. автора	Название Идеи	Реализация
4	Аблаев Н.Р. профессор кафедры лабораторной диагностики и молекулярной медицины	Создание рабочей группы из числа студентов для перевода и переозвучивания учебных анимаций и видео с английского языка на казахский и русский языки	
5	Аблаев Н.Р. профессор кафедры лабораторной диагностики и молекулярной медицины	Организовать работу по созданию видеотеки лекций лучших лекторов Университета в Библиотеке и на сайте Университета (44 лекции отсняты Пресс-службы).	
6	Вансванов М.И. доцент кафедры хирургической стоматологии	Внедрение электронной программы анкетирования Interrog – SL для проведения опросов сотрудников и обучающихся Университета с целью автоматизации каналов обратной связи в рамках СМК	



Идеи КАЙДЗЕН переданные на реализацию

№	Ф.И.О. Автора	Название Идеи	Реализация
1	Вансванов М.И., доцент кафедры хирургической стоматологии	Внедрение электронной версии интерактивных тестов minitest, для проведения объективной оценки усвоенных знаний	
2	Нуралиева У.А., начальник СМК отдела	Проверка на уникальность дипломных работ магистрантов, докторантов, самостоятельных работ студентов, магистрантов, резидентов с помощью программы «Антиплагиат».	



Идеи КАЙДЗЕН переданные на реализацию

№	Ф.И.О. Автора	Название Идеи	Реализация
3	<p>Рамазанова Ш.Х., завуч каф.постдипломной подготовки по педиатрии</p> <p>Сарсенбаева С.С., директор центра МАКОиНРМО</p>	<p>Проведение ярмарки элективных курсов для обучающихся.</p>	
4	<p>Рамазанова Ш.Х.</p> <p>Сарсенбаева С.С.</p>	<p>Организация и проведение мероприятия «Фотовыставки тематические».</p>	
5	<p>Рамазанова Ш.Х.</p> <p>Сарсенбаева С.С.</p>	<p>Организация проведения олимпиад для учащихся средних школ.</p>	



Непрерывное улучшение

Мониторинг удовлетворенности и потребителей в КазНМУ им. С.Д. Асфендиярова

С.Ж.АСФЕНДИЯРОВ АТЫНДАҒЫ
ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ МЕДИЦИНА УНИВЕРСИТЕТІ

КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.Д.АСФЕНДИЯРОВА

САПА МЕНЕДЖМЕНТІ ЖҮЙЕСІ БӨЛІМІ
САПАНЫҢ ҚҰЖАТТАЛҒАН ПРОЦЕДУРАСЫ: ТУТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚАНАҒАТТАНУШЫЛЫҚ МОНИТОРИНГІ

Университет Ректоры,
проф. Ақиев А. А.
« 04 » 2012 ж.
Қолымен белгіленген

САПАНЫҢ ҚҰЖАТТАЛҒАН ПРОЦЕДУРАСЫ:
ТУТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚАНАҒАТТАНУШЫЛЫҚ МОНИТОРИНГІ

Лауазымы	Қолы	Аты-жөні
Келіледі:		
Сапа жөніндегі басшылық өкілі		Табеева А.А.
Сапа менеджмент жүйесінің бастығы		Нуралиева У.Ж.

Құжаттың пайдалану мерзімі:	Мәртебе	№ / релаксия:
20 12 ж. « 04 » / / бастап	Запалы күші бар	№ / дана
20 12 ж. « 04 » / / дейін	Ескірген	№ / көшірме
« 04 » 2012 ж. дейін ұзартылды		Түпнұсқа «нұсқа» басқарушы өкілдерінің басқарушы мекеніне қатысты түп нұсқа (аты)

Алматы - 2012

Алматы 04.12.2012

КазНМУ им. С.Д. Асфендиярова
Нуралиева У.

Индекс удовлетворенности потребителей

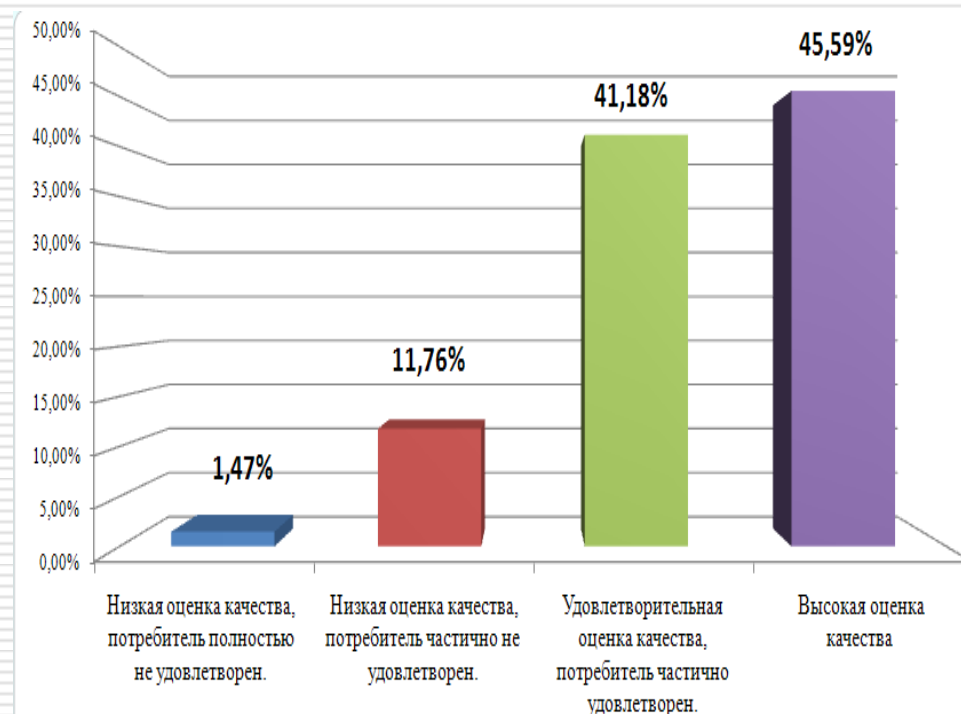
Развертку интегральной ценности продукта в обобщенные и детализированные ожидания потребителя называют *деревом потребительской удовлетворенности*.

Индексация степени удовлетворенности потребителя позволяет количественно оценить вклад в общее мнение потребителя о качестве объекта, различных составляющих.



В КазНМУ им. С.Д. Асфендиярова принята 4-х уровневая шкала индекса удовлетворенности потребителей по 5 бальной шкале Лайкерта:

Уровень удовлетворенности	Значение индекса удовлетворенности ИУП	Критерии удовлетворенности
1	ИУП < 2,5 (40%)	Потребители образовательных услуг не удовлетворены . Значения полученных параметров по отдельным показателям недопустимо малы. <i>Низкая оценка качества обучения, потребитель полностью не удовлетворен</i> . – требуется разработка значительных корректирующих действий
2	2,5 (40%) ≤ ИУП < 3,5 (60%)	Потребители образовательных услуг частично удовлетворены по отдельным показателям. Достаточно много показателей, качество которых не приемлемо для потребителей. <i>Низкая оценка качества обучения, потребитель частично не удовлетворен</i> – требуется разработка незначительных корректирующих действий .
3	3,5 (60%) ≤ ИУП < 4,5 (80%)	Потребители образовательных услуг условно удовлетворены . По критерию удовлетворенности потребителей качество услуг в целом устраивает, но не все показатели соответствуют высокому уровню качества. <i>Удовлетворительная оценка качества обучения, потребитель частично удовлетворен</i> – требуется разработка предупреждающих действий .
4	4,5 (80%) ≤ ИУП ≤ 5 (100%)	Потребители образовательных услуг удовлетворены . Уровень качества услуг высок по всем показателям – НЕ требуется разработка предупреждающих действий .



Индекс удовлетворенности обучением обучающихся в КазНМУ в 2011-2012 уч.г. в среднем соответствует третьему уровню.

Алматы 04.12.2012

Управленческие решения по улучшению деятельности КазНМУ им. С.Д.Асфендиярова осуществляются сегментационном исследовании результатов полученных значений индекса удовлетворенности в разрезе его параметров

1 Шаг. – Анализ средних значений показателей удовлетворенности в разрезе факторов индекса удовлетворенности обучением в КазНМУ в целом по исследуемой группе потребителей.



3 Шаг. – Анализ средних значений показателей удовлетворенности в разрезе факторов индекса удовлетворенности обучением в КазНМУ по сегментное рассмотрение потребителей образовательного процесса

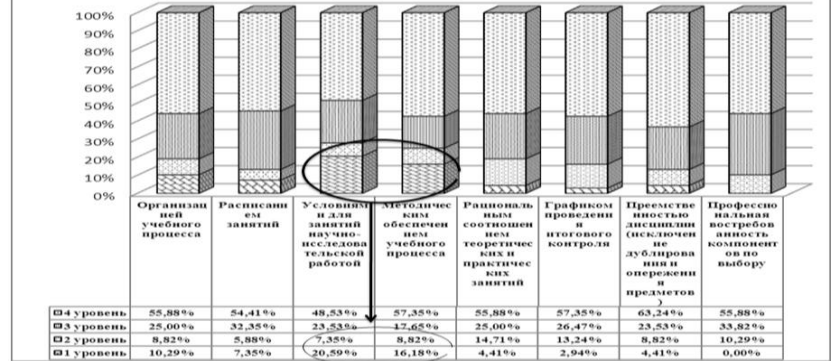


Алматы 04.12.2012

— Докторантура — Magistratura (фармация) — Magistratura (менеджмент)

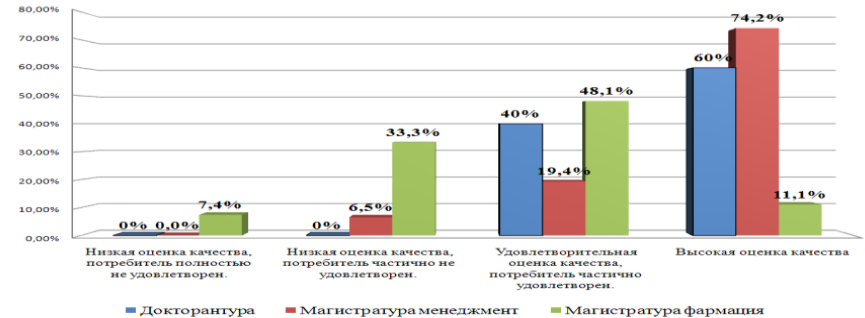
2 Шаг. – Анализ показателей удовлетворенности в разрезе параметров каждого фактора индекса удовлетворенности обучением в КазНМУ в целом по исследуемой группе потребителей.

Удовлетворенность условиями обеспечения образовательного процесса



4 Шаг. – Анализ показателей удовлетворенности в разрезе параметров каждого фактора индекса удовлетворенности обучением в КазНМУ по сегментное рассмотрение потребителей образовательного процесса

Удовлетворенность условиями обеспечения образовательного процесса



Распределение ответственности и периодичности за проведение мониторинга по оценке удовлетворенности потребителей *на уровне университета*

№	Область оценки	Ответственный	Периодичность
1	2	3	4
1	Оценку удовлетворенности абитуриентов	ОСМК	1 раз в год
2	Оценка удовлетворенности обучающихся (студентов, докторантов, магистрантов, интернов, резидентов) относительно: качества и уровня знаний, навыков, умений, компетенций обучающихся, оснащения учебно-методическими ресурсами; оценка качества преподавания	Центр МАКО и НСРМО	1 раз в год/ по мере необходимости
3	Оценка удовлетворенности работодателей качеством подготовки выпускников	Служба трудоустройства и карьеры	1 раз в год
4	Оценка удовлетворенности обучающихся уровнем организации воспитательной и внеучебной работы в университете	Управление развития социально-культурной компетенции студентов	1 раз в год
5	Индекс удовлетворенности научных сотрудников и ППС научной и инновационной деятельностью в КазНМУ	Отдел менеджмента НИР	1 раз в год
6	Оценка удовлетворенностей слушателей курсами повышения квалификации	Управления развития человеческих ресурсов	1 раз в год
7	Оценка удовлетворенности преподавателей, сотрудников и обучающихся деятельностью вуза	ОСМК	1 раз в год

Распределение ответственности и периодичности за проведение мониторинга по оценке удовлетворенности потребителей на уровне структурного подразделения

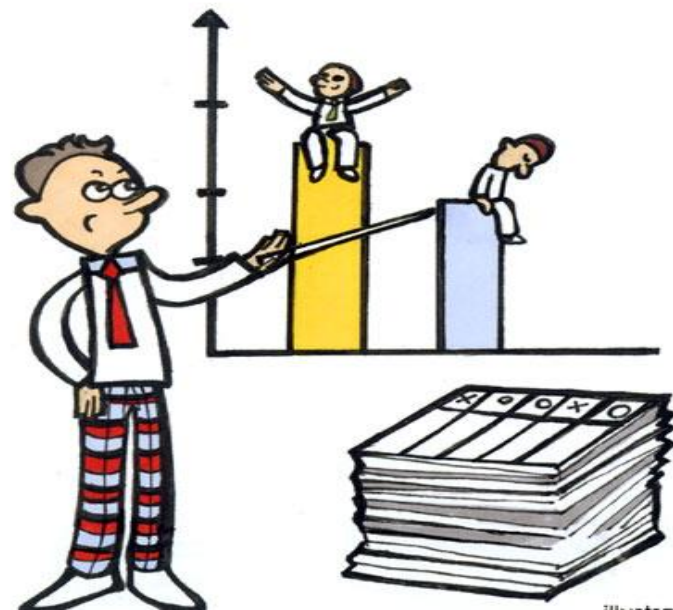
№	Область оценки	Ответственный	Периодичность
1	2	3	4
1	<p>Оценка удовлетворенности обучающихся (студентов, докторантов, магистрантов, интернов, резидентов)</p> <p>относительно: качества и уровня знаний, навыков, умений, компетенций обучающихся, оснащения учебно-методическими ресурсами; оценка качества преподавания</p>	<p>деканаты (отделы) соответствующих уровней обучения</p>	<p>2 раза в год</p>
		<p>кафедры, модули, Центр практических навыков, Центр</p>	<p>после прохождения каждого цикла обучения*</p>
2	<p>Оценка удовлетворенностей слушателей курсами повышения квалификации</p>	<p>Структурные подразделения, проводящие семинары, курсы</p>	<p>после прохождения каждого цикла обучения*</p>
3	<p>Оценка удовлетворенности потребителей деятельностью структурного подразделения</p>	<p>Структурные подразделения</p>	<p>1 раз в год</p>



на основе мониторинга удовлетворенности качеством работы внутренних аудиторов КазНМУ им. С.Д. Асфендиярова

Мониторинг проводится по трем направлениям:

- ❖ «Оценка деятельности внутренних аудиторов начальником отдела СМК»
- ❖ «Самооценка внутреннего аудитора»;
- ❖ «Оценка деятельности внутренних аудиторов аудитированным подразделением» .



Алматы 04.12.2012

АУДИТ

КазНМУ им. С.Д. Асфендиярова
Нуралиева У.

Качества аудитора

ISO 19011 – Требования к квалификации аудиторов



- Коммуникабельный
- Квалифицированный специалист
- Чуткий
- Профессиональный
- Честный
- Тактичный и дипломатичный
- Убедительный
- Объективный
- Логичный



- ✓ повышение статуса внутреннего аудитора КазНМУ им. С.Д. Асфендиярова,
- ✓ повышение мотивации внутренних аудиторов,
- ✓ определение путей улучшения деятельности вуза в области системы менеджмента качества.





Непрерывное улучшение - непрерывное обучение кач

1. Тематические семинары
2. Лекции и мастер-классы известных специалистов в области **качества**
3. ФПК «Основы менеджмента качества в образовательном учреждении»
4. Ежегодное участие на Международном Форуме качества
5. Подготовка внутренних аудиторов



2011 год



2012 год



**Мастер-класс З.Блувбанда
2012 год**



Непрерывное улучшение - непрерывное обучение качеству

Обучение по циклу повышения квалификации «Основы менеджмента качества в образовательном учреждении»



Подготовка внутренних аудиторов СМК



□ Март 2010 года

□ Октябрь 2011 года



□ В настоящее время **53** *внутренних аудиторов* по университету принимают участие в проведении *внутреннего* аудита структурных подразделений.



Алматы 04.12.2012

КазНМУ им. С.Д. Асфендиярова
Нуралиева У.

Ноябрь 2012 года

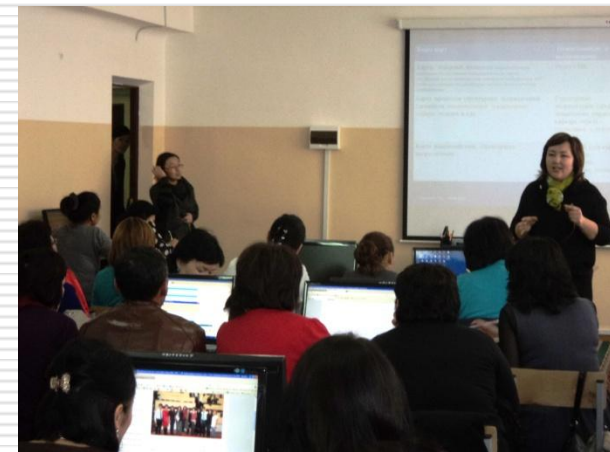


8 ноября 2012 года - Всемирный день качества

КазНМУ им. С.Д. Асфендиярова

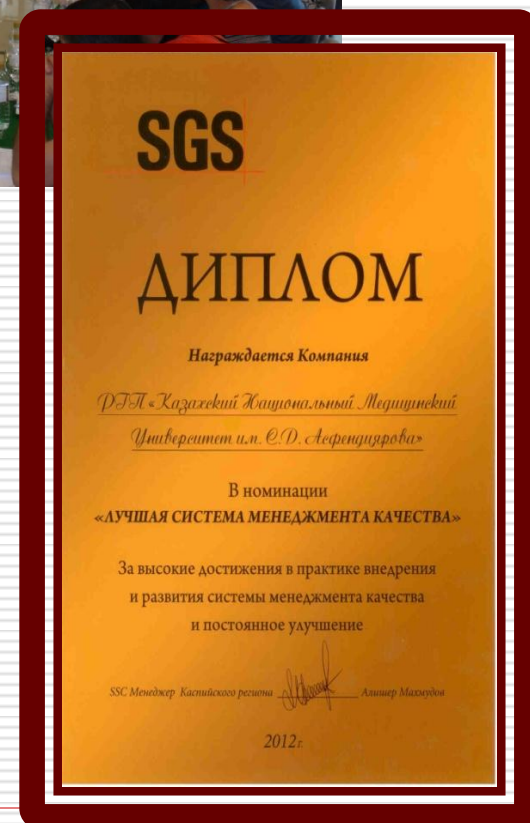


**Семинар «ВСЕМИРНЫЙ ДЕНЬ КАЧЕСТВА:
«ОРИЕНТАЦИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ»**





□ **СМК** нашего университета признана *лучшей* среди университетских СМК всего Каспийского региона и лучшей среди организаций Казахстана, сертифицированных SGS Group по стандарту 9001.



Алматы 04.12.2012

КазНМУ им. С.Д. Асфендиярова
Нуралиева У.



Алматы 04.12.2012

КазНМУ им. С.Д. Асфендиярова
Нуралиева У.



*Спасибо за
внимание!*

