



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«Кубанский государственный технологический университет»
(ФГБОУ ВО «КубГТУ»)

Институт экономики, управления и бизнеса
Кафедра отраслевого и проектного менеджмента

Выпускная квалификационная работа **на тему: «Разработка системы управления** **качеством образовательных услуг»**

Студент 4 курса гр. 15-ЭБ-МН4
Круть Владислав Геннадьевич

Научный руководитель
к.т.н., доцент
Магзумова Наталья Владимировна

Актуальность работы

Образовательные учреждения разрабатывают и внедряют систему менеджмента качества с целью обеспечения эффективности процессов.

Система менеджмента качества в образовании, будучи внедренной и действующей, позволяет образовательным учреждениям подняться на новую ступень развития.

Это влечет за собой повышение заинтересованности работодателей в выпускниках университета.



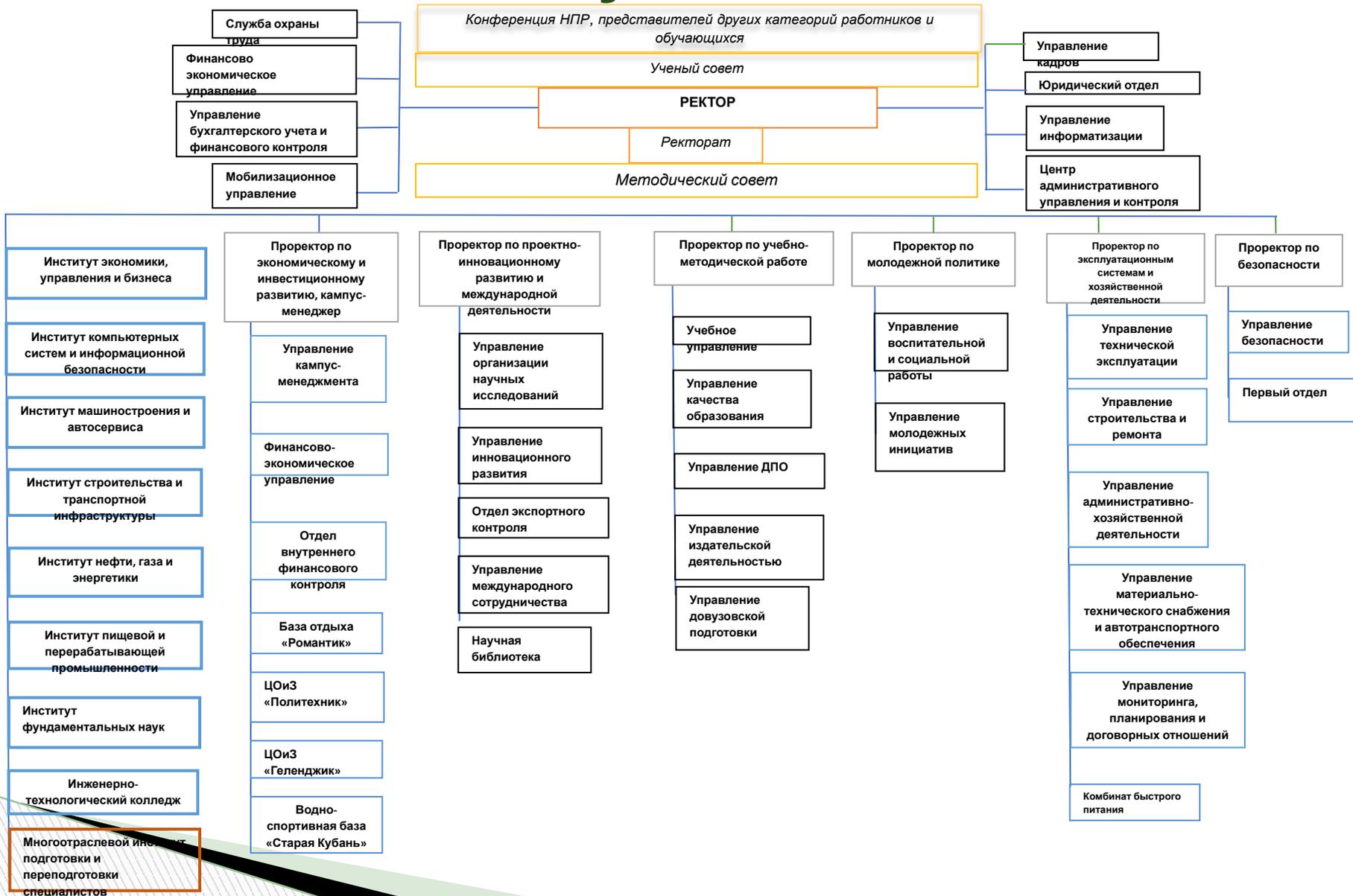
Объект исследования - ФГБОУ ВО «КубГТУ».

Цель - разработка системы управления качеством образовательных услуг ФГБОУ ВО «КубГТУ».

Задачи:

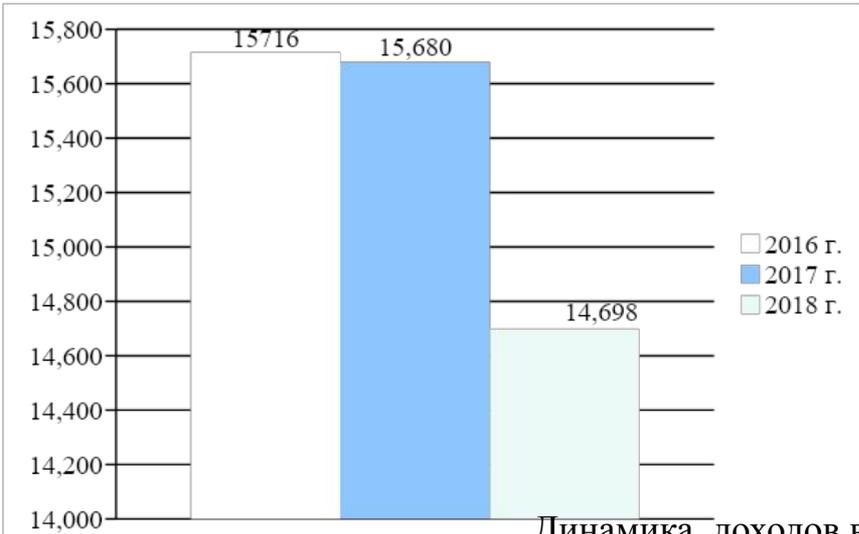
- изучить теоретические основы разработки системы управления качеством образовательных услуг;
- охарактеризовать организационную структуру и показатели основных и вспомогательных процессов ФГБОУ ВО «КубГТУ»;
- провести анализ внешней и внутренней среды организации;
- исследовать систему управления качеством образовательных услуг ФГБОУ ВО «КубГТУ»;
- разработать рекомендации по разработке системы управления качеством, позволяющие улучшить качество образовательных услуг организации;
- определить экономический эффект от внедрения предложенных мероприятий.

Организационная структура ФГБОУ ВО «КубГТУ»

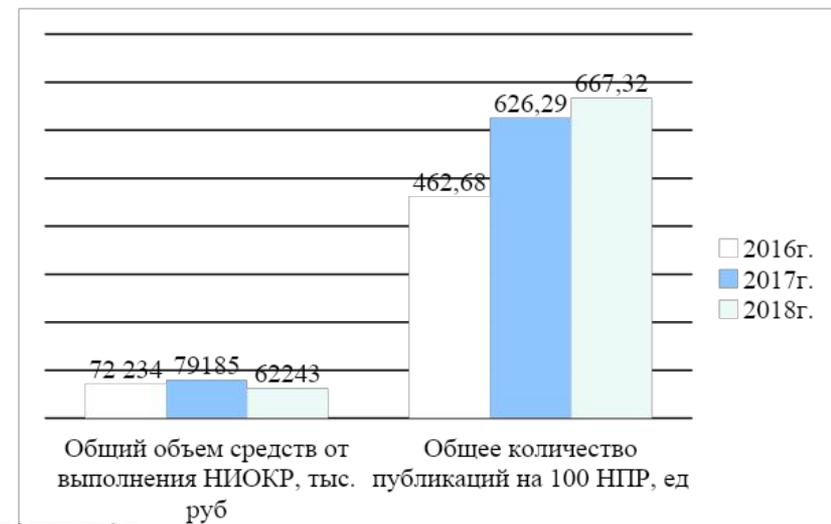


Показатели эффективности ФГБОУ ВО «КубГТУ»

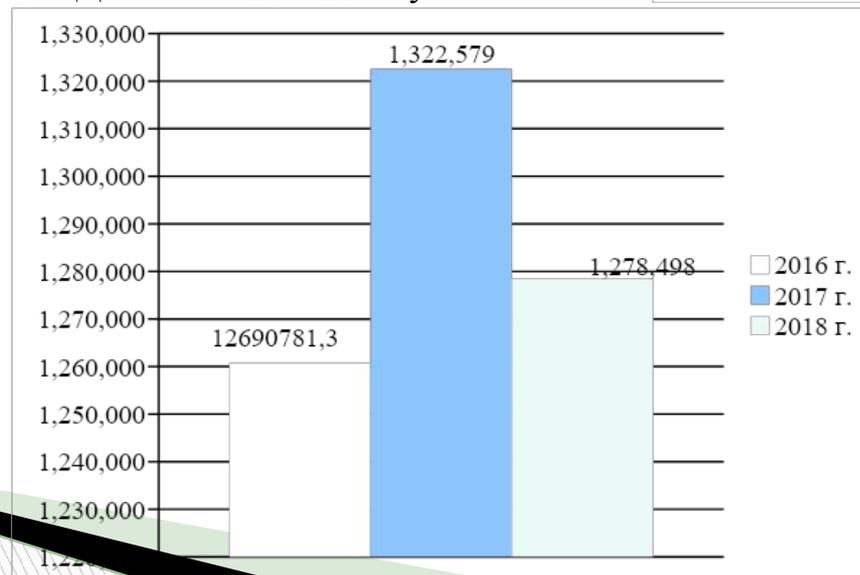
Динамика численности обучающихся, чел



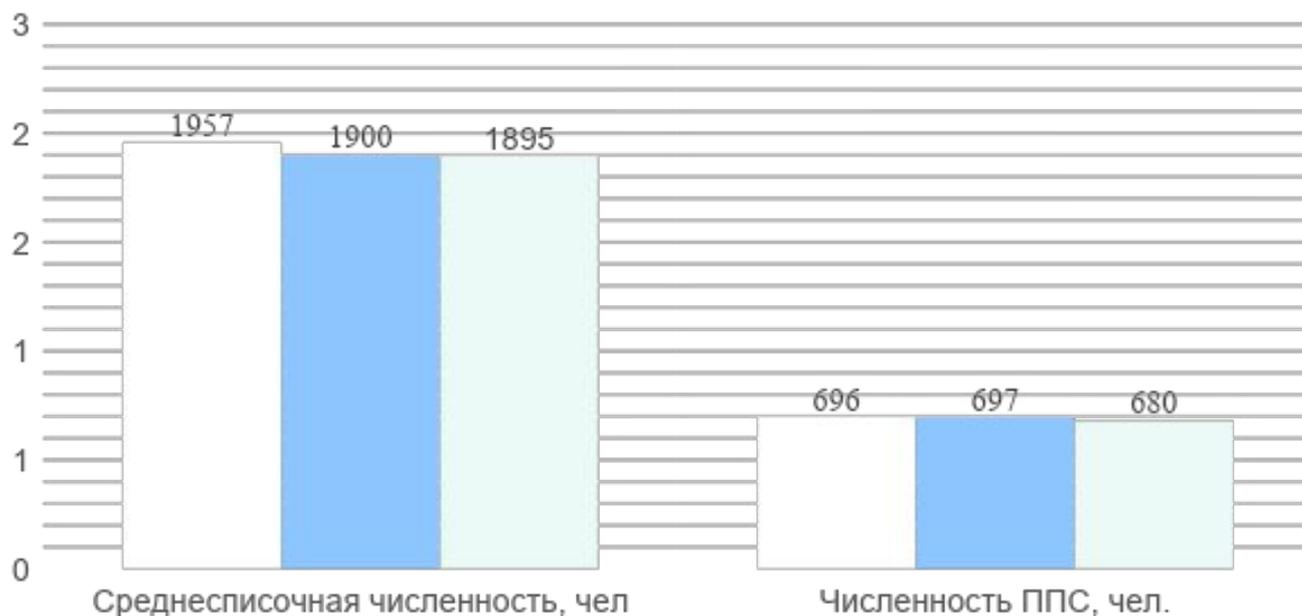
Динамика показателей научной деятельности



Динамика доходов вуза из всех источников



Обеспеченность трудовыми ресурсами



СООТНОШЕНИЕ АУП/ППС в 2018 году составляет 35,88 %

Качественный состав ППС

| Квалификаци я | На 1 января 2016 г | | На 1 января 2017 г | | На 1 января 2018 г | |
|---------------------|--------------------|------|--------------------|-------|-----------------------|-------|
| | Чел. | % | Чел. | % | Чел. | % |
| Доктора наук | 94 | 13,4 | 93 | 13,4 | 92 | 13,2 |
| Кандидаты наук | 415 | 59,0 | 415 | 59,6 | 418 | 59,97 |
| Звание профессор | 67 | 9,5 | 67 | 9,6 | 62 | 8,9 |
| Звание доцент | 275 | 39,1 | 265 | 38,07 | 261 | 37,4 |
| ППС, всего | 703 | 100 | 696 | 100 | 697 | 100 |

SWOT-анализа ФГБОУ ВО «КубГУ»

Сильные стороны

Университет осуществляет подготовку высококвалифицированных кадров по уникальным образовательным программам
Высокая квалификация профессорско-преподавательского состава
Высокая степень обеспеченности учебного процесса материально-техническими ресурсами
Развитая система стратегического партнерства с работодателями
Привлечение производителей в качестве совместителей для проведения занятий со студентами
Университет уникален по степени значимости для г. Краснодара – это системообразующий университет, имеющий исключительное значение для развития региона.
Наличие научных школ. Огромный опыт решения научно-технических, производственных и социальных задач значимых для региона и РФ.

Слабые стороны

Отсутствие связи между результатами аудитов, которые проводятся с целью осуществления самообследования в рамках действующей системы менеджмента качества (ИСО 9001:2015), и корректирующими действиями и предупреждающими мероприятиями.
несогласованность действий функциональных подразделений. система контроля не выполняют свою основную функцию.
Отсутствие системы мониторинга и структурного подразделения, функции которого предполагают изучение и анализ тенденций рынка образовательных услуг, показателей деятельности ближайших конкурентов, постоянное исследование внешней и внутренней среды организации, подготовка аналитических материалов для формирования стратегии организации.
Недостаточное сравнение с лучшими мировыми практиками недостаточная степень использования результатов самообследованич в институтах и кафедрах.
Тенденции снижения эффективности в развитии научно-исследовательской деятельности по отдельным направлениям работ.
Образовательный процесс университета не в полной мере отвечает современным требованиям и мировым тенденциям.
Неэффективная и бессистемная организация работы по развитию компетенций, оценке квалификации и привлечению и мотивации высококвалифицированного персонала.
Слабая ориентация на международную деятельность.

SWOT-анализа ФГБОУ ВО «КубГТУ»

Угрозы

Снижение финансирования, сокращение сотрудников, ухудшение условий и уровня оплаты труда по ряду объективных причин:
– ужесточение условий набора, включая введение повышенного для поступления в вузы балла ЕГЭ относительно минимального положительного балла; – сокращение бюджетных мест, прежде всего для гуманитарных и экономических направлений (угроза снижения набора студентов);
– снижение платежеспособности населения и предприятий (угроза снижения набора коммерческих студентов и потери заказчиков образовательных и научных услуг, ухода студентов, в том числе со старших курсов);
Общая демографическая проблема и вероятность ее обострения:
– потенциальное снижение финансирования городских и региональных проектов в силу экономических факторов;
Новые требования государства к качеству образования, реализуемые через различные инструменты контроля (аккредитация, лицензирование, мониторинг эффективности вузов, рейтинги и т. д.)
– ужесточение аккредитационных и лицензионных требований, отсутствие известных в среднесрочной перспективе пороговых значений и перечня основных показателей мониторинга эффективности деятельности ВУЗов;
– возможность постоянного увеличения пороговых значений основных показателей мониторинга эффективности деятельности вузов по причине ежегодного выбывания аутсайдеров из списка эффективных ВУЗов;
Потеря абитуриента за счет снижения привлекательности университета и потери конкурентных преимуществ.
Демпинг цен со стороны конкурентов на рынке услуг ВО, ДО/ДПО и отток высококвалифицированных сотрудников и специалистов КубГТУ к конкурентам.
Ценовой демпинг при использовании дистанционных технологий со стороны иностранных вузов и ведущих российских вузов.

Возможности

Развитие системы менеджмента качества и системы мониторинга, позволяющей предотвращать риски, выявлять несоответствия и разрабатывать корректирующие действия и предотвращающие мероприятия.
Использование в университете современных коммуникационных систем (Электронная кафедра, Электронный документооборот, Система формирования расписания занятий и т.д.), позволяющих увеличить скорость передачи информации, тем самым увеличить производительность труда сотрудников университета.
Разработка уникальных образовательных программ, которые бы обладали привлекательностью и для абитуриентов и для работодателей.
Развитие системы независимой оценки квалификаций в соответствии с профстандартами.
Использование в образовательном процессе современные технологии, в соответствии с требованиями современного рынка труда.
Разработка и реализация сетевых программ обучения.
Развитие системы дистанционного обучения по программам высшего и среднего образования, а также программам дополнительного образования.
Проведение мероприятий для развития международного сотрудничества.
Привлечение абитуриентов путем создания профильных классов в СОШ г. Краснодар и Краснодарского края.
Развитие системы стратегического партнерства и расширение деятельности в направлении научно-исследовательской работы.

Анализ влияния конкурентных сил М. Портена

| Параметр | Значение | Описание | Направление работ |
|---|----------|--|---|
| Угроза со стороны товаров-заменителей (предоставление подобных услуг) | Средний | Организация обладает не полным спектром образовательных программ уникальных на рынке, существуют аналоги | Создавать совершенствовать уникальность направлений. Направить все усилия на построении осведомленности об уникальном предложении |
| Угрозы внутриотраслевой конкуренции | Высокий | Рынок организации является высоко конкурентным и перспективным. Отсутствует возможность полного сравнения с услугами другой организации. | Проводить постоянный мониторинг предложений конкурентов. Повышать качество образования . |
| Угроза со стороны новых игроков | Низкий | Низкий риск выхода новых игроков. Новые организации появляются редко | Расширять спектр образовательных услуг |
| Угроза потери потребителей (работодателей) | Средний | Портфель клиентов обладает средними рисками, существование менее качественных, но экономичных предложений | Повышение качества услуг. Разработка уникальных образовательных программ |
| Угроза нестабильности поставщиков (абитуриентов) | Низкая | Стабильность со стороны поставщиков | Проведение профориентационной работы среди потенциальных потребителей услуг |

АВС-анализ

| № | Направление | Вклад | Накопительный вклад | Группа |
|----|--|-------|---------------------|--------|
| 1 | 21.03.01 Нефтегазовое дело | 14 | 14 | A |
| 2 | 19.03.02 Продукты питания из растительного сырья | 11 | 25 | A |
| 3 | 08.03.01 Строительство | 7,3 | 32,3 | A |
| 4 | 15.03.02 Технологические машины и оборудование | 6,1 | 38,4 | A |
| 5 | 10.03.01 Информационная безопасность | 5,5 | 43,9 | A |
| 6 | 38.03.01 Экономика | 5,2 | 49,1 | A |
| 7 | 13.03.02 Электроэнергетика и электротехника | 4,8 | 53,9 | A |
| 8 | 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов | 3,7 | 57,6 | A |
| 9 | 19.03.03 Продукты питания животного происхождения | 3,6 | 61,2 | A |
| 10 | 23.03.01 Технология транспортных процессов | 3,4 | 64,6 | A |
| 11 | 16.03.03 Холодильная, криогенная техника и системы жизнеобеспечения | 3,4 | 68 | A |
| 12 | 09.03.04 Программная инженерия | 3,3 | 71,3 | A |
| 13 | 21.03.02 Землеустройство и кадастры | 3,2 | 74,5 | A |
| 14 | 38.03.02 Менеджмент | 3 | 77,5 | A |

Результаты исследований

Проведя анализ деятельности ФГБОУ ВО «КубГТУ» необходимо отметить снижение ключевых показателей, характеризующих эффективность ее деятельности.

2016-2018 годы связаны с проведением различных действий руководства университета по изменению организационной структуры.

Результаты исследований подтверждают неэффективность реорганизации структуры университета, отвечающей за управление качеством бизнес-процессов организации.

Проанализировав положения об Управлении качества и структурных подразделений, входящих в его состав, невозможно не заметить отсутствие процессного и системного подхода в их деятельности.

Мероприятия по разработке системы управления качеством

1. Введение в структуру университета подразделения (**Экспертно-аналитическое управление**), основными задачами которого являются:

- ежегодное проведение самообследования и мониторинга деятельности организации по всем показателям деятельности;
- систематический мониторинг внешней и внутренней среды организации;
- анализ конкурентоспособности организации;
- аналитическое обеспечение планирования перспективной и текущей деятельности университета и его структурных подразделений;
- организация работы по проведению внутренних аудитов;
- участие в реализации внутренней системы оценки качества образовательных программ;
- методическая и организационная поддержка разработки и реализации основных образовательных программ;
- подготовка и проведение мониторинга качества образовательного

Рекомендации по разработке системы управления качеством

- участие в определении приоритетов и стратегических целей университета и разработке в соответствии с ними целевых программ университета по направлениям деятельности, входящим в сферу профессиональной компетенции;
- организация перспективного и текущего планирования деятельности институтов, филиалов, кафедр, других функциональных подразделений. Проведение анализа и контроля выполнения планов подразделений;
- мониторинг и анализ рынков труда и образовательных услуг и развитие на их основе совместно с директорами институтов и филиалов многоуровневой системы непрерывного образования университета;
- анализ удовлетворенности потребителей-работодателей качеством подготовки выпускников и определение на его основе корректирующих действий, направленных на повышение качества подготовки по образовательным программам основного и дополнительного профессионального образования всех уровней;
- участие в формировании проектов планов набора в университет с

Рекомендации по разработке системы управления качеством

2 Разработка Целевой программы «Качество».

При формировании Целевой программы «Качество», для достижения намеченных целей организации, разработать сетевой план график выполнения мероприятий, определить исполнителей и следующие целевые показатели.

Предложенные мероприятия позволят эффективно внедрять положения «Политики руководства в области качества», и, следовательно, обеспечить рост показателей, подтверждающих эффективность деятельности университета, что приведет к укреплению конкурентных преимуществ на рынке образовательных услуг.

Рекомендации по разработке системы управления качеством

Разработка системы управления качеством образовательных услуг позволит:

- приоритеты образования логично связать с миссией ВУЗа и корпоративной стратегией, сформировать видение возможностей развития;
- более четко распределить ответственность и полномочия между подразделениями и более четко определить оценку итогов осуществляемой деятельности;
- определить должностные обязанности каждого сотрудника образовательной организации, четкие критерии оплаты труда и материального поощрения;
- студентам получать образование гарантированного качества и воздействовать на важные его составляющие;
- увеличить авторитет ВУЗа и его конкурентоспособность.

Экономическая

эффективность

Предложенные мероприятия позволят увеличить контингент обучающихся на **400 чел.** в 2019 году.

Это позволит повысить доход от образовательной деятельности на **46 800 000 руб.**, то есть на **4,3%**.

Совершенствование системы управления качеством позволит увеличить общий объем средств, поступивших (за отчетный год) от выполнения НИОКР, выполненных собственными силами.

Объем средств увеличится на **10 %**, то есть на:
6 224,34 тыс. руб.

Общий экономический эффект, от внедрения предложенных мероприятий:

53 024 340 руб.

В настоящее время доходы вуза из всех источников составляют

1 278 497 600 руб.

Таким образом, темп роста составит - **4,15%**.

Результаты

- Изучены теоретические аспекты и методические основы разработки системы управления качеством образовательных услуг.
- Проанализирована организационная структура и показатели основных и вспомогательных процессов ФГБОУ ВО «КубГТУ».
- Изучена внешняя и внутренняя среда организации.
- Исследована система управления качеством образовательных услуг ФГБОУ ВО «КубГТУ».
- Разработаны рекомендации по совершенствованию системы управления качеством, позволяющие улучшить качество научно-образовательных услуг организации и повысить эффективность деятельности организации в целом.
- Обоснована экономическая эффективность предложенных мероприятий.

Доказано, что развитие системы управления качеством образовательных услуг, позволит вывести ФГБОУ ВО «КубГТУ» на новый уровень развития.



ДОКЛАД ОКОНЧЕН

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!