

УДК 65.018

ВНЕДРЕНИЕ ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА – ПОКАЗАТЕЛЬ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УНИВЕРСИТЕТА

Даут Малика Жеткербайкызы
zhetkermalika@gmail.com

Магистрант кафедры «Стандартизация, сертификация и метрология» Евразийского
национального университета имени Л.Н.Гумилева, Нур-Султан, Казахстан.

Научный руководитель – Е.О. Килибаев

Аннотация: В статье рассматриваются проблемы объединения систем менеджмента высших учебных заведений в интегрированную систему менеджмента, которая функционирует как механизм, улучшающий процессы управления и позволяющий решать вопросы экономического развития, охраны труда, экологической безопасности и социальной ответственности в интересах всех заинтересованных сторон. Основываясь на современных тенденциях и подходах к построению систем менеджмента, автор предлагает свою версию организации труда для разработки и внедрения интегрированной системы менеджмента.

Ключевые слова: интегрированная система менеджмента, процесс, механизм, менеджмент качества.

Введение: Начиная с 2001 года в Республике Казахстан начала активизироваться деятельность предприятий и организаций по разработке и внедрению современных систем менеджмента. Приняты Распоряжения Премьер-министра РК от 6 февраля 2004 года № 28-р и от 27 июня 2006 года № 175-р, по ускоренному переходу казахстанских предприятий на международные стандарты, выполняя которые в республике создана необходимая инфраструктура, нормативная и методическая база для внедрения международных стандартов в области менеджмента. Нормативная база по системам менеджмента, которая насчитывает 36 государственных стандартов Республики Казахстан принятых на основе международных[1].

Интеграция систем менеджмента может рассматриваться как предпосылка для устойчивого развития организации, потому что применение стандартов в практике организации помогает улучшить качество процессов жизненного цикла продукта и социальных процессов, производительности труда и безопасности, окружающей среды эффективность защиты и рационального использования природных ресурсов. Каждая подсистема интегрированной системы менеджмента выполняет функцию, необходимую для достижения общей цели предприятия. Преимущество интеграции основано на сочетании ключевых процедур и документации, что позволяет систематизировать процесс управления и сократить все виды затрат[3].

Общий эффект ИСМ - многофункциональность системы управления с минимальными затратами на ее создание и эксплуатацию.

Создание ИСМ - это сложный инновационный проект, направленный на повышение эффективности общего управления организации. Ожидаемая эффективность создания ИСМ может быть достигнута только при правильном управлении проектом. При разработке ИСМ следует избегать механического объединения требований международных стандартов управления, что может привести к их формальному, поверхностному внедрению [4].

Внедрение ИСМ в образовательные учреждения гарантирует предоставление качественных образовательных услуг для удовлетворения потребностей клиентов, в том числе государства и общества.

Чтобы соответствовать рыночным условиям и требованиям законодательства, многие компании, в том числе образовательные учреждения, одновременно внедряют несколько систем менеджмента на основе международных стандартов: систему менеджмента качества (ISO 9001), систему экологический менеджмент. (ISO 14001), система управления охраной труда и промышленной безопасностью (OHSAS 18001), система управления социальной ответственностью IQNet SR 10, система управления информационной безопасностью (ISO / IEC 27000).

Создание ИСМ должно основываться на принципах, установленных во всех международных стандартах управления. В качестве базовых должны приниматься принципы, сформулированные в стандартах ISO серии 9000, такие как процессный и системный подходы, лидерство и вовлеченность сотрудников [3].

Некоторые казахстанские учебные заведения из разных областей уже внедрили и сертифицировали у себя ИСМ, построенные на интеграции универсальных стандартов на системы менеджмента, как правило ИСО 9001, ИСО 14001, OHSAS 18001.

В таблице 1 приведена информация по образовательным учреждениям РК, имеющих опыт внедрения ИСМ.

Таблица 1.

Информация по образовательным учреждениям РК, внедривших ИСМ

Код Буза	Наименование университета	ИСМ (внедренные стандарты)
027	Казахский Национальный Университет имени Аль-Фараби (КазНУ)	ISO 9001:2008, ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) IQNet
013	Евразийский национальный университет имени Л.Н. Гумилева (ЕНУ)	ISO 9001:2008, ISO 50001:2011, OHSAS 18001:2007
002	Казахский агротехнический университет имени С. Сейфуллина (КазАТУ)	ИСО 9001:2000; ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) IQNet
001	АО "Медицинский университет Астана"	ISO 9001:2008, Модели Совершенства EFQM;

Как видно из таблицы, наиболее распространенной интеграцией международных стандартов среди образовательных организаций является сочетание IQNet и ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015), реже внедрение ISO 50001:2011. С каждым годом увеличивается число высших учебных заведений, внедривших несколько стандартов и интегрировавших их в свою систему управления. Такая тенденция демонстрирует рост развития образовательных учреждений в улучшении показателей эффективности своей деятельности.

Одним из основных требований соответствия образовательных учреждений международным и казахстанским стандартам является соблюдение стандартов охраны труда, поскольку несоблюдение является нарушением требований к качеству образовательных услуг, установленных законодательством. В учебных заведениях нарушения требований охраны окружающей среды во многих случаях являются нарушениями требований охраны труда и, соответственно, качества образовательных услуг. Например, неправильная утилизация химических реагентов в лабораториях может нанести как вред окружающей среде, так и негативно повлиять на здоровье студентов.

Основными направлениями деятельности ЕНУ являются: подготовка востребованного конкурентоспособного инженерного персонала, разработка инновационных безопасных энергетических и ресурсосберегающих технологий, направленных на повышение технического и экономического уровня производства, а также международная комплексная реализация исследований и проектов.

Цели внедрения ИСМ в ЕНУ следующие:

- повышение уровня знаний и квалификации профессорско-преподавательского состава (ППС) и учебно-вспомогательного персонала (УВП) в области охраны окружающей среды, охраны здоровья и обеспечения безопасности труда, социальной ответственности, информационной безопасности, необходимого для ведения учебного процесса и научной деятельности;

- улучшение условий труда и обучения;

- улучшение имиджа университета на Казахстанском и международном уровне;

- участие в тендерах и конкурсах, для участия в которых необходимо наличие сертифицированной системы менеджмента здоровья и охраны труда, системы менеджмента социальной ответственности, системы экологического менеджмента.

Для создания ИСМ в ЕНУ на базе существующей СМК уже имеется ряд преимуществ, а именно: персонал ознакомлен с понятием и содержанием процессного подхода, процедурой проведения внутренних аудитов, документированной информации и необходимостью соответствия требованиям внедряемых стандартов.

Внедрение системы социальной ответственности SR 10 является актуальным, поскольку в университете предъявляются повышенные требования как к качеству подготовки выпускников, соблюдению государственных законов и нормативных актов, так и к удобству работы, социальному обеспечению, реализации социальных гарантий, благотворительности и поддержки общественных движений и этики осуществления своей деятельности.

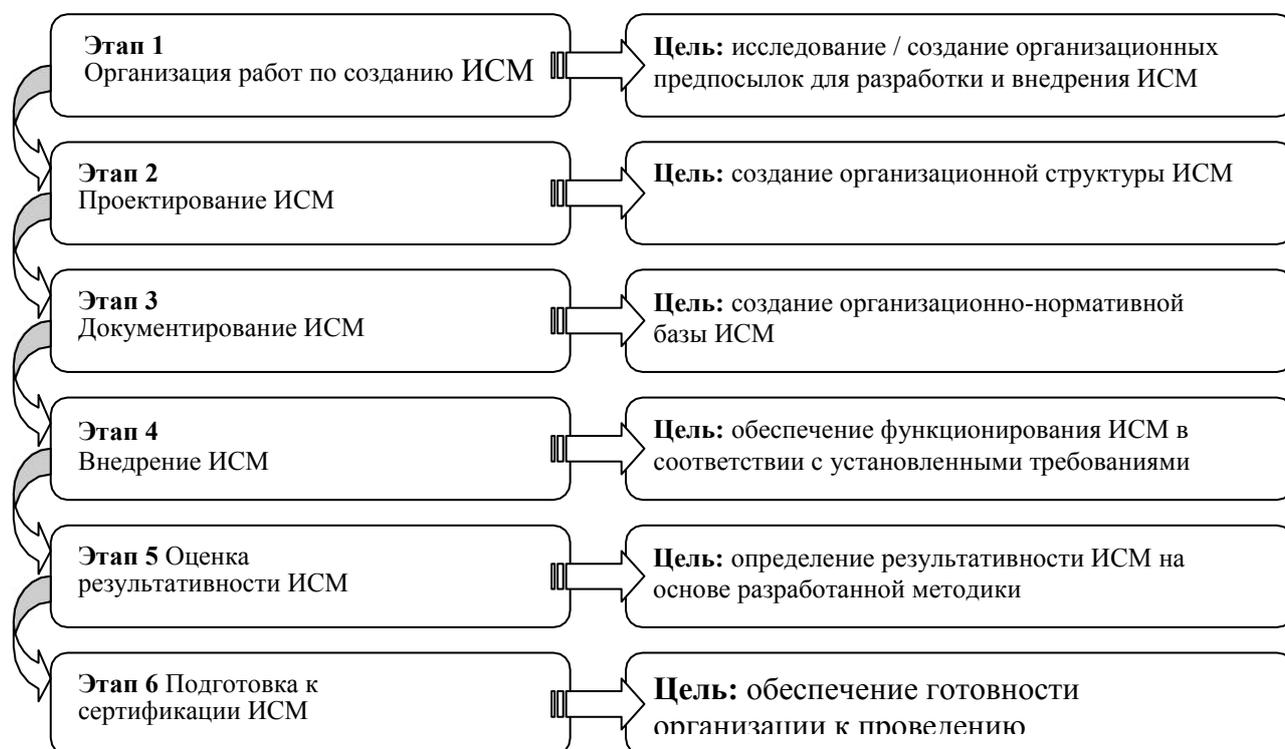
Социальная ответственность является необходимым требованием для образовательных организаций как системы, функционирующей с целью удовлетворения потребностей заинтересованных сторон, а именно работников, студентов всех форм и степеней обучения, Министерство образования и науки РК, работодателей и других внешних сторон.

Необходимость применения Системы социальной ответственности вуза основано на повышении роста независимости образовательных организаций и необходимости партнёрства и сотрудничества на международном уровне.

В условиях развития киберпреступности и необходимости защиты интеллектуальной собственности, имеющей стратегическое значение, целесообразно внедрение системы информационной безопасности (ИСО/МЭК 27000). Система обеспечивает оптимизацию управленческих процессов, повышение эффективности функционирования СИБ, защищенности информационных систем.

Таким образом, предлагаемая модель (Схема 1) ИСМ будет способствовать улучшению деятельности ЕНУ в различных направлениях и эффективному решению задач в управлении.

Схема 1 Этапы работы по созданию в ЕНУ интегрированной системы менеджмента



Особая роль в организации работ по разработке ИСМ должна принадлежать высшему руководству организации, принимающему решение о создании ИСМ. Приступая к разработке системы, высшее руководство должно четко понимать не только явные преимущества выполнения этой работы, но и потенциальные риски, а также объем, сложность и продолжительность работы.

На этапе проектирования ИСМ необходимо выполнить следующие шаги:

- выбрать международные стандарты на системы менеджмента, используемые при проектировании ИСМ;
- идентифицировать процессы организации, на которые распространяется действие ИСМ;
- установить последовательность и взаимодействие идентифицированных процессов;
- назначать руководители процессов, ответственные за их результативное и эффективное управление;
- определить конкретные требования международных стандартов на системы менеджмента, используемых в ИСМ, которые должны выполняться в каждом процессе (решение данной задачи представляется ключевым при проектировании ИСМ);
- определить методы и средства для мониторинга, измерений и анализа процессов;
- сформировать критерии оценки результативности и эффективности процессов и ИСМ.

Ключевым элементом разработки ИСМ в организации, которая делает систему действительно системой, является, конечно, документирование всех процедур, методик и инструкций, которые позволяют определить, как управлять всеми аспектами деятельности организации, процессами и работами. Целью документирования является создание

нормативно организационной основы для построения, функционирования и постоянного совершенствования ИСМ. Качественное документирование ИСМ должно обеспечить решение таких задач, как установление требований для реализации процессов, правильное понимание этих требований, воспроизводимость, и оценивание достигнутых результатов.

Внедрение системы менеджмента, вне зависимости от охватываемой ею области деятельности, не менее сложно, чем ее проектирование. На данном этапе важно, чтобы спроектированная система работала и вошла в стабильный режим работы. В то же время основную роль играет служба внутреннего аудита. Ее основная задача - проверить степень практической реализации требований, установленных в документах ИСМ.

Деятельность ИСМ анализируется и оценивается по результатам внутренних аудитов, мониторинга процессов, по информации об удовлетворенности заинтересованных сторон. Для этого должна быть разработана методика оценки результативности ИСМ на основе критериев, чтобы заметить произошедшие перемены в деятельности предприятия, определить степень реализации запланированных задач и достижения запланированных результатов, выбрать наиболее рациональный способ совершенствования деятельности. Оценка эффективности должна основываться на ключевых показателях, которые разрабатываются с учетом основных направлений деятельности предприятия и требований стандартов.

В ходе подготовки к сертификации предпринимаются следующие шаги:

- выбор органа по сертификации ИСМ;
- проведение предсертификационного аудита внутренними аудиторами и внешними консультантами;
- обучение персонала взаимодействию с внешними аудиторами.

В заключение следует отметить, что разработка и внедрение ИСМ позволяют организациям быть активными, учитывая тенденции, на международном и национальном рынках, а также сокращать финансовые затраты, поддерживать и заключать новые контракты на развивающихся и особо чувствительных рынках сбыта.

Разработка, внедрение и сертификация интегрированных систем менеджмента позволяет сделать процесс создания новой системы менеджмента на предприятии менее затратным и сложным.

В статье научно обоснована актуальность внедрения ИСМ в ЕНУ, выражающейся в способности поддерживать долгосрочную стабильность окружающей среды и человеческой деятельности в экономическом, социальном, организационном и экологических аспектах. Общим для большинства высших учебных заведений является наличие в их рейтинговых системах показателей аккредитации вузов. При оценке качества образования и результативности ИСМ вузы пытаются связать и использовать показатели внешней (проводимой Министерством образования и науки РК) и внутренней оценки деятельности организации.

Список использованных источников

1. Системы менеджмента качества в Казахстане // URL: [https:// articlekz.com /article/ 11268](https://articlekz.com/article/11268) (дата обращения 15.11.2019)
2. Файзрахманова Ч.Р. Внедрение интегрированных систем менеджмента в образовательных учреждениях как перспективный путь развития. // Вестник науки и образования – 2018. - № 7(43) – Т 1. – 82 с.
3. Свиткин М. З. Практические аспекты создания ИСМ / М. З. Свиткин // Методы менеджмента качества. – 2007. – № 5. – С. 24-30.
4. Титова В. А. Оценка результативности интегрированной системы менеджмента / В. А. Титова, В. В. Колочева // Методы менеджмента качества. – 2009. – №3. – С. 20-25.