Салдаева Е.Ю., Габитова А.А.
*Поволжский Государственный Технологический Университет
Йошкар-Ола, Россия*

doi: 10.18411/lj-31-05-2017-66
idsp 000001:lj-31-05-2017-66

Заинтересованные стороны в системе менеджмента качества ФГБОУ ВО «ПГТУ»

Аннотация

В статье показан пример деятельности ФГБОУ ВО «Поволжский Государственный Технологический Университет» в работе с выявлением категорий заинтересованных сторон и определением их потенциальных потребностей в образовательной деятельности, что служит неотъемлемой частью проекта перехода системы менеджмента качества ФГБОУ ВО «ПГТУ» на новую версию стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Система менеджмента качества. Требования».

Ключевые слова: ГОСТ Р ИСО, заинтересованные стороны, удовлетворенность, социологическое исследование

Успешность любой организации зависит от удовлетворенности потребителей. Эта важная особенность нашла отражение и в новой версии стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

В Поволжском Государственном Технологическом Университете (ПГТУ) с 2008 года успешно функционирует сертифицированная система менеджмента качества. В настоящее время ведется работа по реализации новых требований стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 г., который предусматривает выявление всех заинтересованных сторон (п. 4.2 ГОСТ Р ИСО 9001-2015).

Основной задачей ПГТУ является наиболее полное удовлетворение потребностей и ожиданий заинтересованных сторон, поскольку это оказывает решающее воздействие на достижение его главных целей. Университет

постоянно взаимодействует с заинтересованными сторонами и в силу этого формирует механизмы определения их потребностей, ожиданий и влияния на его деятельность.

ПГТУ выделяет следующие категории заинтересованных сторон (Таблица 1).

Основная ответственность за определение и анализ потребностей и ожиданий заинтересованных сторон в университете возложена на институты, факультеты, кафедры и др. структурные подразделения. Для определения и анализа потребностей и ожиданий заинтересованных сторон данные они реализуют следующие мероприятия:

- анализ вторичной информации, позволяющей получить представления о потребностях и ожиданиях заинтересованных сторон (заявки работодателей, заключенные договоры с организациями, сведения службы занятости, статистические данные, данные о конкурсе на направления и специальности, результаты исследований, проводимых другими вузами и пр.);
- социологические исследования абитуриентов, обучающихся, выпускников, сотрудников, работодателей в форме анкетного опроса;
- оценка конкурентной позиции университета на рынке образовательных услуг.

Университет определил и реализует систему мероприятий по обеспечению постоянных связей с потребителями и заинтересованными сторонами. Обеспечение связи ведется по двум направлениям:

- информирование о деятельности университета и её услугах (деятельность осуществляется в рамках процессов: «Формирование информационной политики», «Стратегическое планирование и управление университетом. Анализ данных работы вуза со стороны руководства для улучшения функционирования процессов жизненного цикла», «Подготовка к поступлению в вуз», «Прием в студенты», «Реализация образовательного процесса», «Дополнительное профессиональное образование», «Мониторинг и контроль») может совсем перечисление процессов убрать;
- обеспечение обратной связи с потребителями и заинтересованными сторонами (деятельность осуществляется в рамках процессов: «Мониторинг, анализ и улучшение»; «Взаимодействие с

потребителями», «Научные исследования и разработки», «Реализация образовательных программ»).

Университет ежегодно проводит SWOT-анализ с целью пересмотра заинтересованных сторон и их требований.

Таблица 1.

Заинтересованные стороны и определены их требования

Заинтересованная сторона	Потребность
1. Учредитель	Устойчивая работа и развитие вуза; Своевременные выплаты
2. Финансовые институты	Нестабильность университета; Высокие цены на обучение; Утечка персонала
3. Потребители образовательных услуг	Получении актуальных, практических знаний, востребованных на рынке труда; Очники хотят «интересно жить и проводить время в стенах института»; Заочники иметь гибкий график учебного процесса
4. Местное сообщество	Трудоустройство; Обучение
5. НКО и общественные организации	Выполнение учебного процесса; Прибавление количество научных трудов; Увеличение преподавателей с учеными степенями
6. Среда массовой информации	Коммуникативная деятельность в вузе; Распространение газет, журналов; Распространение инноваций
7. Органы власти	Заинтересована чтобы институт, используя свои ресурсы, организовывал и участвовал в городских мероприятиях; Подготовка востребованных технических специалистов
8. Инвесторы, спонсоры, организации-работодатели	Устойчивая работа и развитие вуза; Постоянное увеличение количество студентов;
9. Поставщики	Организация на их базе различных мероприятий для школьников; Профориентационные мероприятия; Предоставление скидок обучающимся рабочим
10. Подрядчики и субподрядчики	Своевременные выплаты; Выполнение соглашения
11. Органы надзора и контроля в сфере образования	Выполнение законодательных требований; Наличие компетентного персонала
12. Работники	Возможности для карьерного и/или профессионального развития; Достойное материальное вознаграждение и его своевременная выплата; Предоставление нематериальных льгот; Социальные гарантий; «уверенности в завтрашнем дне»
13. Отраслевые организации	Чтобы сотрудник с минимальным отрывом от производства получил актуальные знания, применимые в направляющей организации; Предоставление гибкого графика обучения, позволяющего минимизировать отрыв сотрудника от рабочего процесса

Понимание основных требований выделенных заинтересованными сторонами дает нам возможность учитывать их при формировании и реализации стратегии.

1. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования.
2. ГОСТ Р 57189-2016/ ISO/TS 9002:2016 Системы менеджмента качества. Рекомендации по применению ИСО 9001
3. Системы менеджмента качества : учебно-методическое пособие к выполнению курсовой работы / Е. Ю. Салдаева – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2015.
4. Федюков, В. И. Аудит качества: учебное пособие/ В. И. Федюков, Е. Ю. Салдаева. – Йошкар-Ола: Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2014. –185 с.