

*Костишко Б.М., Полянсков Ю.В., Бакланов С.Б., Морозов С.Ю., Новиков С.Г.
ГОУ ВПО Ульяновский государственный университет
432000, г. Ульяновск, ул. Л. Толстого, д. 42,
тел.: +7-8422-32-25-24, факс: +7-8422-32-01-37, e-mail: office@ioo.uven.ru*

ОПЫТ УЛЬЯНОВСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА В СОЗДАНИИ И СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА НА ОСНОВЕ МЕЖДУНАРОДНЫХ СТАНДАРТОВ

Качество образования имеет определяющее значение для успешного развития России в наступившем веке. В соответствии с Концепцией модернизации российского образования на период до 2010 г. главная задача российской образовательной политики – обеспечение высокого качества образования на основе сохранения его фундаментальности и соответствия актуальным и перспективным потребностям личности, общества и государства. С учетом новых тенденций модернизации российской системы образования в Ульяновском государственном университете (УлГУ) принято решение интенсифицировать развитие данного направления. В результате, в ноябре 2004 г. начата широкомасштабная работа по разработке и внедрению системы менеджмента качества (СМК) УлГУ (по всем видам деятельности) на основе международного стандарта ISO 9001:2000 и российского стандарта ГОСТ Р ИСО 9001 - 2001.

При разработке и внедрении СМК УлГУ максимально полно учитывал положения типовой модели системы качества образовательного учреждения, разработанной Санкт-Петербургским государственным электротехническим университетом «ЛЭТИ» им. В.И. Ульянова (Ленина) (СПбГЭТУ) совместно с другими вузами и одобренной на заседании Координационного Совета по управлению качеством в образовании при Федеральной службе по надзору в сфере образования и науки.

Фактически к концу 2007 г. была завершена основная организационная и формализованная часть работы по созданию и внедрению в УлГУ СМК, позволившая выйти на сертификацию СМК в Ассоциации по сертификации «Русский Регистр». Основные этапы разработки и внедрения СМК в УлГУ выглядят следующим образом:

1. Планирование и анализ деятельности университета по разработке и внедрению СМК. Важность выполнения данной корпоративной работы подтверждается включением этого направления в число приоритетных с отражением в Концепции развития УлГУ на 5-летний срок и утверждением Комплексного плана мероприятий по разработке СМК УлГУ на период 2005-2008 гг. Реализация мероприятий комплексного плана создания и внедрения СМК УлГУ потребовала консолидации сил и ресурсов всего университета, включения в работу всех подразделений и каждого работника.

В период с ноября 2004 г. по ноябрь 2007 г. вопросам создания СМК УлГУ были посвящены 43 доклада (в среднем, чаще 1 раза в месяц) на заседаниях ректората, Ученого совета и др. Активное информирование коллектива УлГУ о проводимой работе и коллегиальное решение основных вопросов способствовало достаточно эффективному последовательному преодолению скептического настроения и

нерешительности определенной части сотрудников и вовлечению их в общую корпоративную работу. По сравнению с первыми выступлениями в 2004-2005 гг., когда разгорались острые дискуссии по вопросам качества (вплоть до неприятия), в 2007 г. фактически наступил своеобразный перелом в общем настроении коллектива, в соответствии с которым большинство сотрудников с пониманием относится к реализации мероприятий, связанных с внедрением СМК.

2. Работа с потребителями образовательных услуг и научных разработок университета. Лабораторией социологических и маркетинговых исследований на регулярной основе проводилось анкетирование, направленное на достижение индикаторов качества университета в современном понимании, а именно: удовлетворенности студентов и слушателей качеством обучения в УлГУ в разрезе уровней образовательных программ; всех групп персонала по вопросам удовлетворенности своей работой в УлГУ; удовлетворенности работодателей качеством подготовки специалистов в УлГУ; ориентированности абитуриентов при поступлении в УлГУ др.

3. Создание и развитие инфраструктуры СМК. Стратегическое управление качеством позволяет сотрудникам работать над общими, а не над независимыми целями и невозможно без модернизации организационной структуры вуза. Так, в УлГУ введена должность проректора по качеству и новым технологиям образования (КиНТО) и назначен представитель руководства УлГУ по СМК, созданы Совет по качеству при ректоре УлГУ и новое специализированное подразделение по управлению качеством в УлГУ – Центр менеджмента качества (ЦМК), сформирован институт уполномоченных по качеству (40 чел.), определены владельцы процессов, работает научно-методическая комиссия по управлению и контролю качества образования в составе научно-методического совета университета.

В настоящее время ЦМК активно развивается и выступает как координирующее, научно-методическое и консультационное подразделение в организационной структуре СМК университета. Большую поддержку и помощь университету оказывают уполномоченные по качеству, координирующие работу по созданию и сопровождению СМК в структурных подразделениях и службах университета и фактически являющиеся проводниками Политики и целей УлГУ в области качества на всех уровнях структуры университета, и совместно с ЦМК участвуют в разработке документации СМК, в подготовке внутренних и внешних аудитов, формировании и реализации планов корректирующих и предупреждающих действий.

4. Реинжиниринг процессов по оптимизации деятельности университета в рациональном использовании всех ресурсов. При описании всех основных и вспомогательных процессов УлГУ установлены их взаимосвязи и пересечения. При этом обнаружены зоны неоптимальности («пустые» зоны и зоны перекрещивания), требующие проведения согласования и разграничения ответственности между владельцами отдельных процессов. С целью оптимизации деятельности университета структурированы процессы планирования и отчетности, документационного обеспечения и делопроизводства, управления персоналом, маркетинга, а также

проведены соответствующие изменения в организационной структуре.

5. Проведение обучения персонала и подготовка сертифицированных специалистов в области качества. Переход к новым схемам управления и вовлечение всего коллектива в процессы управления качеством требует проведения непрерывной переподготовки сотрудников. Эта важная задача трансформации университета в непрерывно обучающуюся организацию пока решается сложно (мало собственных менеджеров, педагогов и специалистов, знающих основы менеджмента качества). Реализация данного этапа также сдерживается ограниченностью финансовых средств.

Тем не менее, курсы повышения квалификации в области качества организовывались как внешними образовательными структурами, так и собственными силами. В результате, более 350 сотрудников повысили свою квалификацию, из которых подготовлено 8 сертифицированных специалистов.

6. Формирование документов СМК. Основные трудозатраты в УлГУ также были связаны и с разработкой документации СМК. При разработке документации необходимо было следить, чтобы процессы и связанные с ними ответственности, процедуры и ресурсы были однозначно установлены и поддерживались согласованным образом, и помнить о том, что СМК требует координации и совместимости процессов.

В результате, разработана вся необходимая по стандартам ИСО и обновлена вся ранее действовавшая документация СМК.

7. Построение эффективной системы управления документацией и записями. Особое внимание уделялось управлению документацией и записями СМК, направленное на: централизованное прохождение, хранение и распространение регламентирующих документов и шаблонов документов в УлГУ; определение областей стандартизации и дальнейшую стандартизацию деятельности; отслеживание актуальности и обновление документов; переход на новый уровень управления документацией СМК.

За счет применения компьютеризированных методов управления документация стала доступной в режиме он-лайн, что значительно упростило процедуры управления документацией. На корпоративном сайте УлГУ www.tqm.ulsu.ru создана информационная подсистема «Менеджмент документов» в составе автоматизированной системы управления вузом. Работа подразделений с электронными документами на данном сайте постепенно входит в привычный режим.

8. Организация работ по стандартизации процессов в университете. С целью регламентации основополагающих процессов и процедур ЦМК разработан комплект внутренних стандартов организации (СТО). Кроме этого, разработаны и внедрены в практику делопроизводства УлГУ стандартные формы и бланки документов (положения, должностные инструкции, приказы, распоряжения, служебные записки, программы развития и отчеты, проекты решений Ученого совета и ректората и т.п.).

9. Проведение внутренних аудитов. Внутренние аудиты проводятся ежегодно (с начала 2007 г.) и тотально во всех подразделениях и службах университета в соответствии с утвержденной ректором УлГУ Программой внутренних аудитов. Отчеты по аудитам заслушиваются и обсуждаются на ректорате.

10. Проведение независимой оценки и внешнего сертификационного аудита СМК на соответствие международным стандартам. Проведен анализ независимых органов по сертификации СМК. В результате, заключен договор с Ассоциацией по сертификации «Русский Регистр» (г. С.-Петербург), имеющей международно-признанную аккредитацию (RVA, C432) и являющейся членом международной сети сертификации IQNet и бесспорным лидером на российском рынке по количеству сертифицированных организаций, в т.ч. учреждений образования и науки.

В период 18-21.12.07 г. в УлГУ проведена предварительная оценка, а в период 01-04.04.08 г. процедура внешнего сертификационного аудита. В результате, в заключении аудиторской группы отмечено, что вся документация СМК признана соответствующей критериям аудита, а СМК в УлГУ разработана, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии в соответствии с международными и российскими стандартами. Сертификаты качества по всем видам деятельности УлГУ в настоящее время находятся на оформлении в «Русском Регистре».

11. Формирование эффективной системы управления университетом на основе современных информационных технологий. Обеспечить качественный контроль за выполнением внутренних регламентов возможно только с использованием специализированного программного обеспечения. В УлГУ заложены основы по разработке информационной системы управления качеством основных процессов университета, включающие разработку проектных спецификаций и функциональных моделей по ряду процессов и процедур, разработку методики расчета показателей качества и системы мониторинга, подготовку функционального описания и технического задания, в которых сформулированы основные требования к исполняемым функциям, структуре и компонентам информационной системы.

Таким образом, наряду с тем, что международный и российский сертификаты формально будут способствовать имиджу УлГУ, необходимо шире использовать преимущества функционирования СМК. Сейчас, во время активного реформирования образовательной системы России и обсуждений по поводу качества образования, обладание действенной и сертифицированной СМК будет являться хорошей гарантией не остаться в стороне в результате данных преобразований.

Кроме этого, необходимо последовательно наращивать ресурсы и усилия команды по дальнейшему совершенствованию СМК для использования ее в качестве действенного и эффективного инструмента современного менеджмента. Предстоит последовательно модернизировать существующую в УлГУ систему управления с использованием современных методов менеджмента качества на базе международных стандартов серии ISO 9001:2000 и новых информационных технологий.