

*Костишко Б.М., Бакланов С.Б., Шишова В.П., Ежкова Ю.А., Жаркова Е.Л.
ГОУ ВПО Ульяновский государственный университет
432017, 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*

СОЗДАНИЕ СИСТЕМ КАЧЕСТВА: ДАНЬ МОДЕ ИЛИ НЕОБХОДИМОСТЬ? (ИЗ ОПЫТА УЛЬЯНОВСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА)

Современный период развития экономики России можно охарактеризовать как эпоху потребителя. В условиях рынка и высокой конкуренции вузов, сокращения числа выпускников школ просто необходимо бороться за каждого абитуриента и студента. У абитуриентов, как у потенциальных потребителей образовательных услуг, всегда есть альтернативный выбор. Они могут предпочесть услуги других вузов, если им предложат более качественные образовательные программы и лучшие условия обучения при меньшей стоимости. В условиях сокращения числа бюджетных мест это будет означать трудности в обеспечении финансовой устойчивости университетов. Чтобы этого не случилось, необходимо использовать принципиально новые технологии управления, основанные на принципах менеджмента качества.

Разработка, внедрение, сертификация и совершенствование систем качества (СК) в таком специфическом учреждении, как вуз, до сих пор представляют собой очень трудную задачу. Принятие вузом решения о создании СК – это, конечно, большая ответственность, и чтобы не ошибиться в первых организационных шагах, важно учитывать опыт продвинутых вузов, выступающих сегодня в качестве признанных лидеров в области создания и внедрения СК, центров распространения передового опыта. Поэтому многие вузы, вставшие на путь качества, остро нуждаются в достаточно ясных рекомендациях и регламентирующих правилах деятельности, указывающих на то, что и в какой последовательности нужно делать для построения эффективной СК и ее непрерывного улучшения в дальнейшем.

В представленном докладе приводится опыт Ульяновского государственного университета (УлГУ), который является одним из немногих вузов России, разработавших, внедривших и сертифицировавших СК по всем основным направлениям деятельности университета на основе как международного стандарта ISO 9001:2008, так и национального стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2008. В настоящее время идеология СК пронизывает все подразделения и сферы деятельности УлГУ, вовлекая весь коллектив университета - от лаборанта до ректора.

Широкомасштабная работа по разработке и внедрению СК УлГУ была начата в ноябре 2004 г. Благодаря тому, что в течение всего периода создания СК университет уделял большое внимание как массовому обучению сотрудников УлГУ по вопросам управления качеством, так и целенаправленной подготовке собственных сертифицированных специалистов в этой области, было принято решение отказаться от услуг консалтинговых компаний. С одной стороны, это был нетипичный, во многом даже рискованный шаг, учитывая сложность, специфичность и ответственность

проекта, с другой – это позволило университету сэкономить достаточно большие финансовые ресурсы.

Через 3 года в период декабрь 2007 г. – апрель 2008 г. в Ассоциации по сертификации «Русский Регистр» (г. С.-Петербург) УлГУ, включая его филиалы, успешно прошел внешний сертификационный аудит СК университета. В 2009 г. и 2010 г. проведены инспекционные аудиты СК УлГУ. Особенностью аудита в 2010 г. была проверка соответствия СК УлГУ требованиям новых редакций стандартов ISO 9001:2008 и ГОСТ Р ИСО 9001-2008, по завершении которой осуществлен переход СК университета на новые версии стандартов. В марте 2011 г. УлГУ успешно прошел возобновляющую проверку с расширением областей сертификации (с 8 до 9), претендуя на получение новых сертификатов качества на очередной 3-летний срок. Прохождение очередного цикла сертификации подтверждает эффективность и зрелость СК УлГУ, а также демонстрирует приверженность университета современным технологиям управления по дальнейшему совершенствованию своей деятельности.

Учитывая, что активная деятельность УлГУ по разработке СК (2004-2007 гг.) практически совпала с периодом разработки СПбГЭТУ («ЛЭТИ») типовой модели СК ОУ, УлГУ максимально полно учитывал положения типовой модели и все последующие ее изменения в процессе отработки. Типовая модель оказала неоценимую помощь в процессе реализации комплексного плана мероприятий по разработке и внедрению СК в УлГУ.

В 2008 г. продолжилась отработка внедрения типовой модели СК ОУ в 8 вузах России в рамках проекта ФЦПРО (ЛЭТИ – головной исполнитель, УлГУ – соисполнитель). На базе Межвузовского центра по сопровождению типовой модели СК ОУ (ЛЭТИ) подготовлены 2 эксперта-аудитора СК ОУ (сотрудники УлГУ).

С учетом имеющегося наработанного задела, а именно наличия созданной и сертифицированной СК, в УлГУ фактически проводилась адаптация существующей СК к требованиям типовой модели СК ОУ. При этом важным фактором в типовой модели, значительно облегчившим процесс адаптации, явился корректный учет требований стандартов ISO 9001:2000 (ГОСТ Р ИСО 9001–2001), а также положений стандартов и директив ENQA, поэтому работа выполнялась на преемственной основе. Таким образом, действующая модель СК УлГУ достаточно полно гармонизирована с положениями типовой модели СК ОУ и требованиями международных и национальных стандартов.

В 2010 г. Национальным центром общественно-профессиональной аккредитации (ОПА) проводилась внешняя независимая оценка образовательных программ вузов России на соответствие российскому законодательству и европейским стандартам качества. В результате проведения ОПА, основанной на технологии бенчмаркинга, были определены образовательные программы ВПО, где подготовка специалистов отличается наиболее высоким уровнем – из почти 30 тыс. образовательных программ, реализуемых российскими вузами, лучшими признаны 2330. В их число были включены 9 образовательных программ УлГУ, которые вошли в справочник «Лучшие образовательные программы инновационной России» (2011 г.).