

СОЗДАНИЕ СОВРЕМЕННЫХ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА НА ОСНОВЕ МЕЖДУНАРОДНЫХ СТАНДАРТОВ И ТИПОВОЙ МОДЕЛИ СИСТЕМ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ

Костишко Б.М., Гурин Н.Т., Бакланов С.Б.

ГОУ ВПО Ульяновский государственный университет

В работе описывается опыт Ульяновского государственного университета (УлГУ) по разработке, внедрению и сертификации системы менеджмента качества (СМК). При этом отмечается, что реализованная в УлГУ модель СМК, построенная на основе международного стандарта ISO 9001:2000, гармонизирована с типовой моделью систем качества образовательных учреждений, основанной на стандартах и руководствах ENQA и одобренной Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки.

Современные методы и стандарты управления качеством стараются применять те вузы, которые развивают свою предпринимательскую инновационную деятельность и стремятся завоевать на рынках образовательных услуг и наукоемкой продукции прочные позиции, ориентируются на «потребителей». Современный конкурентоспособный вуз должен иметь отлаженную, эффективную систему управления качеством подготовки будущих специалистов. Это совершенно иной взгляд на структуру, управление и функцию деятельности сотрудников, занятых в образовательном процессе, взгляд, сформированный на основе современных методов управления и реинжиниринга.

Построение современных систем управления качеством в высшей школе находится на начальной стадии развития. Но, несмотря на небольшой срок существования, уже сделаны первые уверенные шаги ведущими университетами России. В настоящее время они являются признанными центрами изучения «лучших практик» и распространения передового опыта в этой области. Тем не менее, несмотря на растущую динамику, процесс вовлечения вузов в создание современных систем качества (СК) еще не принял глобальный характер. Необходимо признать, что в большинстве вузов процесс управления качеством осуществляется не по какой-либо общепринятой стандартной модели СК и его влияние на движение к общим стратегическим целям невелико, сотрудники вуза не имеют единого взгляда на проблемы качества, не придерживаются единого определения этого понятия и практически не готовы к созданию СК в современном понимании.

В целом, в российской высшей школе разработка, внедрение и совершенствование СК в таком специфическом учреждении, как вуз, до сих пор представляют собой очень трудную задачу, которая осложняется тем, что часто вузы – это заведения консервативные, нерешительные в плане внесения изменений в устоявшиеся процессы. Более того, до недавнего времени отсутствовала единая теоретико-методологическая база, общевузовская

программа с использованием научно обоснованных индикаторов и измерителей показателей качества. Принятие решения вузом о создании СК – это, конечно, большая ответственность, и важно не ошибиться в первых организационных шагах. Поэтому многие вузы, вставшие на путь качества, остро нуждаются в достаточно ясных рекомендациях и регламентирующих правилах деятельности для каждой структуры, для каждого сотрудника, указывающих, что и в какой последовательности нужно делать для построения эффективной СК и ее непрерывного улучшения в дальнейшем.

В период 2004-2008 гг. Санкт-Петербургским государственным электротехническим университетом «ЛЭТИ» им. В.И. Ульянова (Ленина) (СПбГЭТУ) совместно с ведущими вузами РФ была разработана и совершенствовалась типовая модель системы качества образовательного учреждения (СК ОУ), одобренная на заседании Координационного совета по управлению качеством в образовании при Федеральной службе по надзору в сфере образования и науки и рекомендованная к использованию и внедрению в высших и средних профессиональных учебных заведениях РФ. Предлагаемая модель в целом соответствует стандартам и руководствам ENQA, а также требованиям процессной модели системы менеджмента качества, положенной в основу стандарта ISO 9001:2000 (ГОСТ Р ИСО 9001–2001), что позволит ОУ при желании осуществить сертификацию системы на соответствие этому стандарту.

Деятельность Ульяновского государственного университета (УлГУ) в области систем управления качеством подготовки специалистов началась в 2003 г. С учетом новых тенденций модернизации российской системы образования принято решение интенсифицировать развитие данного направления. В результате, в ноябре 2004 г. начата широкомасштабная работа по разработке и внедрению системы менеджмента качества (СМК). Для этого в апреле 2005 г. решением Ученого совета УлГУ был утвержден Комплексный план мероприятий по разработке СМК УлГУ. Реализация мероприятий плана потребовала консолидации сил и ресурсов всего университета, включения в работу всех подразделений и каждого работника. Основой для реализации проекта стали международный стандарт ISO 9001:2000 и российский стандарт ГОСТ Р ИСО 9001–2001. В университете была введена должность проректора по качеству и новым технологиям образования.

Учитывая, что начало активной деятельности УлГУ по разработке СМК практически совпало с началом разработки Санкт-Петербургским государственным электротехническим университетом «ЛЭТИ» им. В.И. Ульянова (Ленина) (СПбГЭТУ) 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 СМК в УлГУ.

Важным является то обстоятельство, что СМК распространяется как на головной вуз, так и на его филиалы. При разработке и внедрении СМК УлГУ

в филиалах (в г. Димитровграде и г. Инзе) учитывалась ориентация филиалов на регламентную базу СМК университета.

В 2007 г. наступил своеобразный перелом в общем настроении коллектива УлГУ, в соответствии с которым в настоящее время большинство сотрудников с пониманием относятся к реализации мероприятий, связанных с внедрением и развитием СМК. Есть все основания полагать, что по мере развития и расширения внедрения СМК в деятельность всех подразделений и служб УлГУ позитивные тенденции в коллективах сотрудников будут усиливаться.

К концу 2007 г. в УлГУ фактически была завершена основная организационная и формализованная часть работы по созданию и внедрению СМК, позволившая в апреле 2008 г. выйти на сертификацию СМК в Ассоциации по сертификации «Русский Регистр» (г. Санкт-Петербург).

Степень эффективности и развитости СМК университета во многом определяет выбор органа по сертификации. С одной стороны, чем выше репутация такого органа, тем устойчивее его положение на рынке сертификационных услуг. С другой стороны, чем престижнее получаемый сертификат, тем больше гарантий того, что образовательное учреждение соответствует стандартам качества и способно выполнить требования потребителей к качеству предоставляемых образовательных услуг. Исходя из этого, Ульяновский государственный университет сделал достойный выбор сертификационного органа, и этот выбор был не случаен. Ассоциация по сертификации «Русский Регистр» – это отечественный сертификационный орган, имеющий международно признанную аккредитацию (RVA, C432), являющийся членом международной сети сертификации IQNet и бесспорным лидером на российском рынке по количеству сертифицированных организаций, в т.ч. учреждений образования и науки.

Благодаря тому, что в течение всего периода создания, внедрения и сертификации системы менеджмента качества 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 сэкономить университету достаточно большие финансовые ресурсы. Успешная сертификация СМК доказала оправданность принятого решения. Залогом успеха во многом явилась высокая квалификация и слаженная работа всех сотрудников службы качества.

Одновременно с внешним аудитом СМК УлГУ на соответствие международному стандарту ISO 9001:2000 проводилась процедура проверки на соответствие российскому стандарту ГОСТ Р ИСО 9001–2001. Аудит успешно пройден, международный и российский сертификаты качества получены 03.06.08 г. на торжественном заседании Ученого совета УлГУ. Сертификации подверглись все основные процессы университета, а именно в

отношении 8 областей: проектирования и разработки образовательных программ, предоставления образовательных услуг в области довузовской подготовки, среднего, высшего, последипломного, послевузовского профессионального образования, повышения квалификации и профессиональной переподготовки по всем лицензируемым специальностям, направлениям и образовательным программам; научно-исследовательской деятельности.

При этом в письме на имя ректора УлГУ руководство «Русского Регистра» указывает, что в процессе независимой экспертизы отмечен высокий уровень разработок УлГУ, подтверждающий лидирующие позиции УлГУ в области СМК среди российских вузов.

После прохождения сертификации СМК УлГУ Комплексный план мероприятий по разработке СМК УлГУ практически был выполнен и возникла необходимость разработки нового плана. В октябре 2008 г. был разработан и утвержден решением Ученого совета очередной Комплексный план мероприятий по совершенствованию системы менеджмента качества УлГУ на 2008-2010 гг., который в настоящее время активно реализуется.

В апреле 2009 г. УлГУ успешно прошел плановую инспекционную проверку СМК. Представители Ассоциации по сертификации «Русский Регистр» (г. Санкт-Петербург) осуществили проверку административных и учебных подразделений вуза. В заключении аудиторов указано, что система менеджмента качества УлГУ поддерживается в действии, развивается в соответствии с принципом постоянного улучшения, результативна и соответствует требованиям международного стандарта ISO 9001:2000 и российского стандарта ГОСТ Р ИСО 9001 2001. Этот факт подтверждает действие имеющихся у УлГУ сертификатов качества.