

Морозов С.Ю.
ГОУ ВПО Ульяновский государственный университет
432000, г. Ульяновск, ул. Л. Толстого, д. 42,
тел.: +7-8422-30-18-17, факс.: +7-8422-41-29-97, e-mail.: morosovsyu@ulsu.ru

ТИПОВАЯ МОДЕЛЬ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА ВУЗА: ПУТИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ

В Ульяновском государственном университете (УлГУ) деятельность по проектированию и созданию системы качества началась в конце 2004 г. Типовая модель системы качества (СК) образовательного учреждения (ОУ) оказала неоценимую помощь в процессе реализации комплексного плана мероприятий по внедрению СК университета. Между тем, в процессе внедрения и сертификации СК УлГУ в системах «Русского Регистра» и ГОСТ-Р выявлен ряд обстоятельств, которые позволяют сформулировать предложения, направленные на совершенствование типовой модели. Среди них можно выделить следующие:

1. Реестр процессов и видов деятельности следует четко разделить на реестр процессов и реестр видов деятельности. Соответствующим образом в обобщенной карте процессов образовательного учреждения необходимо обозначить виды деятельности СК, изображения которых должны отличаться от изображений процессов. Обусловлено это тем, что стандарт ISO 9001:2000 предъявляет к процессам определенные требования, которые не предъявляются к видам деятельности. ОУ должно определить критерии и методы, необходимые для обеспечения эффективности как работы, так и управления процессами, обеспечивать наличие ресурсов и информации, необходимых для поддержки работы и наблюдения за процессами, наблюдать, измерять и анализировать эти процессы, принимать меры, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения этих процессов. В этой связи, у каждого процесса должен быть определен владелец, на каждый процесс должна быть разработана информационная карта, должны быть записи, свидетельствующие об анализе процесса и т.п. Этого не требуется для видов деятельности, поскольку довольно трудно обеспечить, например, оценку результативности процессов управления, анализа, измерения в отрыве от объектов управления. Еще труднее оценить результативность управления процессами управления.

2. В рекомендуемой процессной модели имеется процесс проектирования и разработки образовательных программ, однако не нашел своего отражения процесс планирования учебной деятельности. Следует отметить, что это разные разделы стандарта ISO 9001:2000 (п. 7.1 и п. 7.3, соответственно). Если первый из названных процессов включает в себя этапы лицензирования основных образовательных программ (ООП), разработку учебных и рабочих планов, рабочих программ учебных дисциплин, то планирование учебного процесса направлено на разработку графика учебного процесса, расписаний занятий и т.п. Кроме этого, при планировании ОУ

должно установить необходимую деятельность по верификации (подтверждению) и валидации (утверждению), мониторингу, контролю и испытаниям, специфическую для образовательных услуг, а также критерии приемки таких услуг.

3. Процесс реализации ООП точнее именовать процессом предоставления услуг высшего (среднего) профессионального образования. Причем, в тех ОУ, где предоставление таких образовательных услуг реализуется на разных факультетах, имеет смысл «распараллелить» единый процесс на процессы предоставления услуг по каждому факультету. Это обусловлено тем, что процесс предоставления образовательных услуг, например, на факультете культуры и искусства отличается от аналогичного процесса на медицинском факультете. Соответственно, и цели у данных процессов могут быть различными. Для одного факультета может иметь первоочередное значение ресурсное оснащение учебного процесса, а для другого внедрение в учебный процесс новых образовательных технологий.

4. В обобщенной схеме процессов не нашел отражения процесс последипломного образования (интернатура и ординатура), который нельзя отождествлять с процессом послевузовского образования (аспирантура и докторантура).

5. В документированной процедуре «Внутренние аудиты» форма протокола несоответствия для удобства должна включать план корректирующих и предупреждающих действий и оценку их результативности. Кроме того, она рассчитана на проверку подразделения, а не процесса. Владелец процесса, при этом, может оставаться в неведении, поскольку его подписи в протоколе несоответствия не заложено, и план корректирующих/ предупреждающих мероприятий он не утверждает и не оценивает.

6. В типовой модели обозначены этапы реализации ООП достаточно укрупнено, что ставит вопрос о необходимости разработки дополнительных методических рекомендаций. Так, исходя из принципа ориентации на потребителя, преподавателя по одной дисциплине можно рассматривать в качестве поставщика по отношению к преподавателю, ведущему следующую дисциплину учебного плана (потребителя). В данном случае речь идет о разработке методических рекомендаций по осуществлению входного контроля продукции (образовательных услуг) до начала процесса обучения по следующей дисциплине. В настоящий момент применяется выходной контроль, что не позволяет в полной мере управлять несоответствующей продукцией.

7. Назрел вопрос о разработке методических рекомендаций по внедрению компетентностного подхода. ОУ должны иметь четкие ориентиры на то, какие виды компетенций выпускников должны проектироваться, развиваться и оцениваться.

На основании вышеизложенного можно сделать следующие выводы:

- типовая модель СК ОУ является эффективным инструментом, который помогает совершенствовать систему управления ОУ с целью гарантии качества и его улучшения в высшем образовании;

- принципы постоянного улучшения и ориентации на потребителя (ОУ) применимы и к самой типовой модели, которая требует дальнейшего совершенствования с учетом потребностей и предложений вузов.