

## **Управление качеством вуза: новые тенденции на пороге перемен**

*С.Б. Бакланов, УлГУ, 19.04.05 г.*

На Ученом Совете УлГУ утверждены «Приоритетные задачи Ульяновского государственного университета на 2005-2006 гг.», первая из которых определена как «Разработка и внедрение общеуниверситетской программы «Современная система управления конкурентоспособностью вуза» (СМК – система менеджмента качества)».

За последнее десятилетие высшее образование в международном сообществе развивается с беспрецедентной скоростью по количеству студентов, открытию филиалов и учебных заведений. Это требует значительных материальных ресурсов и, естественно, вузы обязаны доказывать свою состоятельность, способность предложить высококачественные учебные программы, способность удовлетворить потребности студентов, рынка труда и общества в целом.

Проблеме менеджмента качества образовательных и научно-исследовательских услуг в российской высшей школе также уделяется всё большее внимание. Это объясняется следующими тесно связанными процессами, которые разворачиваются в настоящее время в России:

1. Переход к комплексной оценке деятельности вузов, совмещающей процедуры лицензирования, аттестации и государственной аккредитации на базе утвержденного перечня показателей деятельности вузов, включающего, в частности, и показатели наличия и эффективности внутривузовских систем контроля качества образования.

2. Широкое развертывание в вузах страны работ по созданию, внедрению и сертификации внутривузовских систем менеджмента качества в соответствии с требованиями и рекомендациями международных стандартов по менеджменту качества семейства ISO 9000:2000 и принципами Всеобщего менеджмента качества (TQM).

3. Регулярное проведение с 2000г. конкурса Минобрнауки России «Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов», участие в котором заставило многие вузы задуматься о создании и совершенствовании систем управления качеством.

Указанные процессы обусловлены следующими причинами:

- Планомерной деятельностью Минобрнауки России, направленной на повышение качества подготовки специалистов в вузах страны.
- Усилением конкуренции между вузами на рынке образовательных услуг и рынке труда, что приводит к необходимости всё большей ориентации на потребителя и повышения качества предоставляемых образовательных услуг.
- Интернационализацией образования и необходимостью гармонизации российского образования, в том числе и по критериям качества, с другими системами образования (в рамках Болонской декларации) с целью создания единого европейского образовательного пространства, привлечения дополнительных внутренних потребителей за счет повышения интереса к содержанию качества образования и выхода на международные рынки образовательных услуг (процедура признания дипломов).

Реакцией вузов на резкое изменение внешней среды и внутренних условий стал поиск путей адаптации к новым условиям, в том числе на основе совершенствования системы управления качеством, основанной на управлении качеством основных рабочих процессов, протекающих в вузе.

Качество таких процессов, которые должны функционировать взаимосвязано, ориентируясь на достижение общей цели – подготовку высококвалифицированного специалиста, связывают с наличием системы менеджмента качества (СМК). Важным является то обстоятельство, что вся эта система распространяется как на головной вуз, так и на его филиалы.

Под СМК вуза понимается система менеджмента для руководства и управления

организацией применительно к качеству, т.е. совокупность организационной структуры вуза, документации (внутренних положений, порядков документированных процедур, методических указаний, рабочих инструкций и т.п.), процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством.

Необходимо отметить, что внутривузовская система контроля качества образования, т.е. совокупность принципов и методов измерения и сбора информации об основных параметрах и показателях технологических процессов вуза и результатах его деятельности не может быть эффективной, если она рассматривается в отрыве от всей системы менеджмента качества вуза. Поэтому в дальнейшем будем говорить о внутривузовской системе менеджмента качества, рассматривая систему контроля качества образования как важнейшую ее подсистему.

В результате вступления России в Болонский процесс достигнута договоренность о создании набора согласованных стандартов, процедур и руководящих принципов для обеспечения качества и его оценки. Поэтому к 2005г. должны быть определены основные составляющие национальных систем по обеспечению качества. В концепции модернизации российского образования определено, что до 2010г. СМК в каждом вузе должна быть внедрена. Задача сложная, так как до сих пор отсутствует единая теоретико-методологическая база, общевузовская программа с использованием научно-обоснованных индикаторов и измерителей качества обучения. Поэтому в настоящее время работу того или иного вуза реально оценивает рынок труда через спрос на его выпускников и спрос на его услуги абитуриентами (конкурс).

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», к которым относятся государство, общество, студенты и работодатели. Современный конкурентоспособный вуз должен иметь отлаженную, эффективную систему управления качеством подготовки будущих специалистов.

Говоря о СМК вуза, необходимо, прежде всего, определить модель, в соответствии с которой она будет строиться. В настоящее время в вузах России используются разные модели СМК подготовки специалистов. Применение международных стандартов ISO 9000:2000 (ГОСТ Р ИСО 9000 - 2001) в качестве руководства при осуществлении первых шагов по построению СМК вуза представляется предпочтительным, даже если руководство вуза не ставит перед собой цели сертификации СМК на соответствие стандартам. Указанные стандарты для каждого сотрудника, для каждой структуры содержат достаточно ясные рекомендации и регламентирующие правила деятельности, что и в какой последовательности нужно делать, чтобы построить СМК и в дальнейшем непрерывно её улучшать. Это совершенно иной взгляд на структуру, управление и функцию деятельности сотрудников, занятых в образовательном процессе, взгляд, выстроенный на основе современных методов управления и реинжиниринга.

Важной составляющей внедрения системы менеджмента качества в вузе является разработка и внедрение в практику вуза группы внутренних стандартов качества (стандартов предприятия – СП). Поэтому с учетом специфики в каждом вузе СМК – своя! (стандарт регламентирует только общие принципы).

Международный сертификат на основе стандартов ISO 9000:2000 имеет большое значение для вузов, выходящих на международные рынки. Если вуз ориентируется исключительно на внутренний рынок, его может удовлетворить российский сертификат на основе стандарта ГОСТ Р ИСО 9000 - 2001, соответственно, формальные требования к сертификации и затраты вуза снижаются. Однако следует иметь в виду, что сертификаты российских органов ограничены рамками российского образовательного пространства, за рубежом не признаются и не работают на перспективу участия вуза в Болонском процессе.

При этом основные цели создания и внедрения СМК вуза следующие:

1. Получение сертификата на соответствие СМК требованиям международного стандарта ISO 9000:2000 (ГОСТ Р ИСО 9000 - 2001).

2. Подтверждение способности вуза гарантировать стабильность обеспечения качества образовательных и научно-исследовательских услуг, обеспечение гарантий приобретения обучаемыми знаний, умений, культуры и комплексной подготовки к самореализации в обществе за счет системного управления ключевыми процессами вуза.

3. Обеспечение опережающего удовлетворения запросов потребителей:

- внешних - студентов, работодателей и общества в целом;
- внутренних - сотрудников университета.

4. Выход на качественно новый уровень преподавания в вузе.

5. Повышение качества учебного процесса путем систематизации, сбора, распространения, анализа и хранения необходимой информации (учебные планы, успеваемость студентов и т.д.).

6. Оптимизация деятельности университета: рациональное использование всех ресурсов, повышение эффективности экономической деятельности и т.п.

7. Обеспечение прозрачности процессов.

8. Повышение рейтинга и конкурентоспособности вуза и выпускников на рынке труда.

9. Формирование имиджа вуза как образовательного учреждения с мировым признанием через международную сертификацию СМК образовательных услуг в свете вступления России в Болонский процесс и др.

Несмотря на то, что стандарты серии ISO 9000:2000 (ГОСТ Р ИСО 9000 - 2001) характеризуются универсальностью, их применение в качестве методической основы для построения СМК требует их адаптации применительно к такому специфическому учреждению, как вуз. Для этого разработаны соответствующие руководства.

При внедрении СМК в вузе большое внимание следует уделять обеспечению поддержки со стороны руководства, мотивации и вовлечению персонала, его обучению в области качества, разъяснению тех преимуществ, которые приносит современная организация работы, основанная на принципах менеджмента качества.

Для эффективного управления качеством всех видов деятельности вуза необходимо создание отдельных типовых подсистем, основными из которых являются:

1. Подсистема управления маркетинговой деятельностью («Маркетинг»).
2. Подсистема формирования реализуемых образовательных программ («Перечень ООП»).
3. Подсистема формирования содержания образовательных программ («Содержание ООП»).
4. Подсистема формирования учебно-методического обеспечения и образовательных технологий («УМО и ОТ»).
5. Подсистема управления качеством профориентационной работы и довузовской подготовки («Абитуриент»).
6. Подсистема управления качеством ресурсного обеспечения учебного процесса: кадрового, материально-технического, информационного («Ресурсы»).
7. Подсистема управления качеством реализации образовательных программ («Учебный процесс»).
8. Подсистема управления научными исследованиями («НИР»).
9. Подсистема управления воспитательной работой («Воспитание»).
10. Подсистема контроля и анализа качества подготовки специалистов («Контроль и анализ»).
11. Подсистема управления трудоустройством и адаптацией выпускников («Трудоустройство»).

В УлГУ созданы и развиваются все указанные и другие подсистемы. В первом приближении можно отметить, что УлГУ имеет достаточно высокий стартовый уровень готовности к выполнению программы разработки и внедрения СМК (как по организации и

управлению всем комплексом направлений своей деятельности, так и по уровню ее формализации или регламентации).

С 2002г. УлГУ ежегодно участвует в конкурсе «Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов», проводимом Министерством образования РФ. По результатам конкурса университет получал благодарственные письма за активное участие и за проделанную работу по проведению самооценки и подготовке отчета.

В апреле 2003г. в составе научно-методического совета УлГУ создана научно-методическая комиссия (НМК) по квалиметрическим методам оценки качества образования, преобразованная в октябре 2004г. в НМК по управлению и контролю качества образования. Для координации работ в области управления качеством ВПО, интенсификации разработок и развития в вузах систем качества, широкой пропаганды идей культуры качества приказом Минобразования России от 19.01.2004г. №158 создан Совет по координации управления качеством ВПО. Для формирования рабочих органов Совета от УлГУ направлены кандидатуры Белого Е.М. (председателя упомянутой комиссии) и Морозова С.Ю.

В 2004г. начата подготовительная работа по разработке, внедрению и последующей сертификации СМК УлГУ (по всем видам деятельности) на основе международных стандартов серии ISO 9000:2000. Распоряжением ректора сформирована соответствующая рабочая группа.

Членами рабочей группы изучен и проанализирован опыт разработки, внедрения и сертификации СМК в наиболее продвинутых в этом направлении вузах.

Анализ опыта вузов позволяет выделить следующие позитивные тенденции:

- # нарастающее распространение в вузах страны работ по созданию, внедрению и сертификации систем управления качеством в соответствии с требованиями и рекомендациями стандартов по менеджменту качества и принципами Всеобщего менеджмента качества (TQM);

- # проведение вузами самооценки с целью выявления основных областей улучшения в учебной, научной, административной, финансово-экономической и хозяйственной деятельности;

- # создание в ряде вузов систем стратегического партнерства, обеспечивающих обратные связи вузов с потребителями их выпускников;

- # участие вузов в конкурсе на соискание премии Правительства Российской Федерации в области качества;

- # увеличение числа вузов, принимающих участие в ежегодном конкурсе «Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов».

Во многих вузах созданы специализированные структурные подразделения по управлению качеством подготовки специалистов. В отдельных вузах введены должности проректоров по качеству.

Таким образом, в УлГУ заложены основы системы управления качеством образования и намечены конкретные цели - в течение 2005-2006гг. модернизировать существующую систему управления с использованием современных методов менеджмента качества на базе международных стандартов серии ISO 9000:2000 с последующей международной сертификацией.

Наряду с тем, что международный сертификат формально будет способствовать имиджу вуза, необходимо думать о создании эффективной системы управления качеством и преимуществах функционирования данной системы. Сейчас, во время активного реформирования образовательной системы России и обсуждений по поводу качества образования, обладание сертифицированной СМК будет являться хорошей гарантией не остаться в стороне в результате данных преобразований.

С учетом российского опыта и новых тенденций модернизации российской системы образования разработан комплексный план мероприятий по разработке системы менеджмента качества УлГУ.