

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА УНИВЕРСИТЕТА: ПРИЧИНЫ, ЦЕЛИ, ТРЕБОВАНИЯ, ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ И ЭФФЕКТИВНОСТЬ

С. Е. Астраханцев

*Учреждение образования «Гомельский государственный
технический университет имени П. О. Сухого»*

В Беларуси повышение качества высшего образования является одним из важнейших приоритетов образовательной политики государства [1]. Национальной стратегией устойчивого социально-экономического развития предусмотрено выведение системы образования Беларуси «на уровень, соответствующий мировым стандартам». Государственная политика в области качества сегодня, прежде всего, направлена на создание условий для разработки и производства конкурентоспособных на внутреннем и внешнем рынках товаров, работ и услуг. Они должны соответствовать требованиям международных и национальных стандартов и, конечно, удовлетворять высоким требованиям потребителей. Это в полной мере касается и системы образования, которая, являясь сферой услуг, становится важным механизмом инновационного развития страны.

Основными причинами, определившими необходимость создания СМК УО, являются: тенденция перехода от элитарного высшего образования к массовому и соответствующий экстенсивный рост мировой системы высшего образования; тенденции изменения потребительских предпочтений в системе высшего образования, выражающиеся в постепенном отказе от массового унифицированного образования и росте его модификаций под запросы малых групп; из-за роста количества и разнообразия образовательных продуктов централизованный контроль за их качеством стал обременителен по ресурсам; наличие учебных планов не гарантирует удовлетворения потребностей и ожиданий потребителей, если процессы учреждения образования несовершенны.

Потребность в предупреждении этих недостатков стала стимулом к пересмотру взглядов на механизмы обеспечения качества функционирования системы высшего образования и к формированию в вузах систем менеджмента качества.

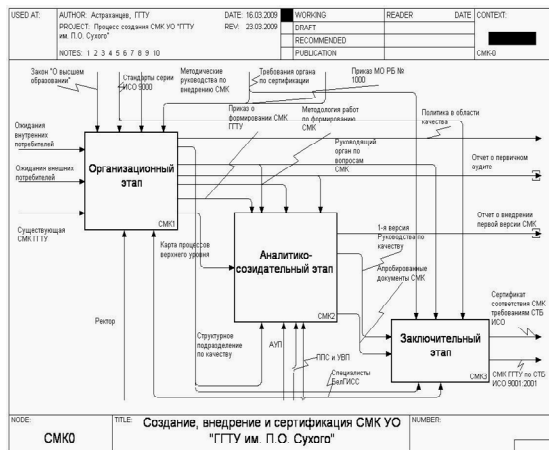
В настоящее время наиболее проработанной и апробированной на практике моделью системы менеджмента в области качества является модель, описываемая стандартами семейства ИСО 9000 версии 2000 г. Данная модель различает требования к системам менеджмента качества и требования к качеству продукции и/или услуг, что позволяет ей осуществлять постоянное и эффективное воздействие на все виды деятельности, влияющие на качество образовательного процесса, и при этом не касаться конкретного содержания преподаваемых в вузе дисциплин.

Стандарт СТБ ИСО 9000:2000 устанавливает, что успешное руководство и управление организацией в области качества должно опираться на восемь принципов, которые в случае учреждения образования формулируются следующим образом: 1) ориентация на потребителя; 2) лидерство руководителя; 3) вовлечение работников; 4) процессный подход; 5) постоянное улучшение; 6) принятие решений, основанное на фактах; 7) взаимовыгодные отношения с поставщиками; 8) системный подход к менеджменту.

При формировании системы менеджмента качества вуза необходимо исходить из того, что ее задача состоит в обеспечении стабильного качества образовательного процесса, соответствующего требованиям внешних и внутренних потребителей, достижение которых является целевой установкой вуза. Для реализации цели СМК УО необходимо решить следующие задачи: исследовать и оценить на соответствие тре-

бованиям СТБ ИСО 9001:2000 все процессы, процедуры, связи и зависимости внутри образовательного процесса; документировать все взаимозависимые виды деятельности, влияющие на качество образовательного процесса; четко определить ответственность, полномочия и взаимодействия всего персонала – руководящего, выполняющего и проверяющего деятельность, влияющую на качество; разработать механизм определения и учета интересов всех участников процесса.

Формирование вузовской системы менеджмента качества происходит на основе интеграции традиционно существующих в вузе инструментов обеспечения качества и вновь разработанных процедур в единое целое на основе принципов СМК.



СВОДНЫЙ ПЛАН-ГРАФИК РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА
Срок реализации: апрель 2009 г. – июнь 2010 г.

№ этапа	Наименование этапа (работ)	Продолжительность, квартал					
		2009			2010		
		март	2	3	4	1	2
1.	Организационный	█					
1.1	Формирование рабочих органов Проекта	█					
1.2	Разработать и утвердить Политику ГГТУ в области качества	█					
1.3	Провести предварительный внутренний аудит системы менеджмента ГГТУ	█					
1.3	Прочие работы организационного этапа	█					
2.	Аналитико-организационный				█		
3.	Заключительный						█

Рис. 1

Работы по формированию вузовской системы менеджмента качества подразделяются на 3 этапа [2], включающие мероприятия в логической последовательности их выполнения и с учетом их взаимоувязки: этап 1 – организационный; этап 2 – аналитико-созидательный; этап 3 – заключительный. На рис. 1 представлены процесс формирования СМК ГГТУ в виде функциональной модели IDEF0 и план-график реализации проекта.

Формирование СМК потребует затрат времени и ресурсов. Основными статьями затрат проекта являются: 1) единовременные: подготовка и оснащение помещения для работы группы разработчиков СМК ГГТУ; приобретение специализированного ПО для описания и моделирования процессов СМК; затраты на информационное обеспечение и приобретение специальной литературы; затраты на подготовку и тиражирование методических пособий для обучения ППС, АУП и УВП ГГТУ; 2) текущие: оплата и стимулирование труда разработчиков СМК ГГТУ; затраты на связь, командировочные и канцелярские расходы.

Эффективность создания СМК в вузе характеризуется получением следующих результатов: повышение конкурентного преимущества университета на рынке образовательных услуг; повышение степени удовлетворения ожиданий внутренних и внешних потребителей посредством эффективного применения СМК, включая процессы постоянного ее улучшения и обеспечение соответствия требованиям потребителей и обязательным требованиям; демонстрация способности университета предоставлять образовательные, научно-исследовательские услуги и иную продукцию, отвечающие требованиям потребителей; удовлетворение требований аккредитующих органов и упрощения процедуры аккредитации университета.

Л и т е р а т у р а

1. Доклад Первого заместителя Министра образования Республики Беларусь Жука А. И. на Республиканском совете ректоров высших учебных заведений 11 ноября 2008 г., г. Минск.
2. Рекомендации для руководства вузов по организации и проведению работ по формированию вузовских систем менеджмента качества. Приложение 1 к приказу Министерства образования Республики Беларусь от 24.12.2008 № 1000.