

УДК 658.56

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА УНИВЕРСИТЕТА:  
КЛЮЧЕВЫЕ ПРОБЛЕМЫ ФОРМИРОВАНИЯ

С.Е. АСТРАХАНЦЕВ, А.В. СЫЧЕВ

Учреждение образования  
«ГОМЕЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ им. П.О. Сухого»  
Гомель, Беларусь

Пройдут годы и, возможно, историки назовут 2009 год годом качественного осмысления деятельности белорусских университетов, совершенствования образовательных и научно-исследовательских процессов и интеграции с международным университетским сообществом.

Причина – приказ Министра образования Республики Беларусь от 24 декабря 2008 года № 1000 «О развитии в высших учебных заведениях Республики Беларусь систем управления качеством образования и приведение их в соответствие с требованиями государственных стандартов Республики Беларусь и международных стандартов», в соответствии с которым необходимо в высших учебных заведениях «...организовать работу по формированию и оформлению вузовских СМК (систем менеджмента качества)».

В Беларуси повышение качества высшего образования является одним из важнейших приоритетов образовательной политики государства. Национальной стратегией устойчивого социально-экономического развития предусмотрено выведение системы образования Беларуси «на уровень, соответствующий мировым стандартам».

Наш университет, как и другие вузы республики, с начала 2009 года приступил к реализации проекта по формированию и оформлению СМК, отвечающей требованиям стандарта СТБ ISO 9001-2009. При организации и проведении работ проекта по созданию СМК решено руководствоваться следующими основными принципами: опора на коллектив университета; использование устоявшейся отечественной и мировой практики; процессный подход; поэтапность реализации. Развитие и совершенствование системы управления качеством образования в университете и приведение ее в соответствие с требованиями международных стандартов является одним из приоритетных направлений стратегии развития университетского образования.

Создание и внедрение СМК – это сложный и многоступенчатый процесс, при реализации которого возникает ряд проблем. Прежде всего, из-за отсутствия практического опыта разработки и внедрения СМК, тем более что в международном стандарте ISO 9001 говорится о том, что должно быть сделано, но о том, как это должно быть сделано ни слова.

Опыт показывает, что многие организации прибегают к помощи консалтинговых компаний. Однако, если целью проекта является получение

действительно эффективной и результативной системы управления качеством, то эта работа должна вестись с привлечением всего персонала, вовлечением руководителей и специалистов всех направлений. А для этого, в первую очередь, необходимо изменить установку персонала, чтобы каждый работник обеспечивал качество на своем рабочем месте. Поэтому, при разработке и внедрении СМК обучение персонала идеологии качества и требованиям стандартов является важным фактором. Роль консультантов должна заключаться в передаче положительного опыта, помощи в адаптации типовых решений и экспертизе документов СМК.

При формировании СМК необходимо уйти от формального подхода и создать эффективно функционирующую систему, позволяющую минимизировать риск выпуска продукции, не отвечающей требованиям потребителей и других заинтересованных сторон. Как показывает опыт, наибольшие затруднения на этапе формирования СМК вызывает реализация принципов «Процессный подход» и «Системный подход к менеджменту». Тем более что их полноценная реализация определяет эффективность СМК на этапе эксплуатации. Для решения данной проблемы необходимо, до начала работ по подготовке документации СМК, разработать функциональную, а еще лучше функционально-стоимостную модель процессов, оказывающих влияние на качество образовательных, научных и инновационных услуг университета. При разработке модели процессов университета необходимо реализовать системный подход, предполагающий не только определение процессов, но и установление связей, и управление ими как системой. На основе современных методологий моделирования следует создавать именно функциональную модель процессов, а не набор графических описаний, всего лишь облегчающих их понимание. При этом в обязательном порядке внедрить внутренние отношения клиент–поставщик. Необходимо создать единый процесс, в котором каждый работник ощущал бы свою ответственность не только за свой участок работы, но и за весь процесс в целом. Основа такого процесса – это внутренняя цепочка: поставщик - процесс – клиент. Каждый работник в процессе является поставщиком работы-продукта следующему по цепочке сотруднику-клиенту.

Другой ключевой проблемой разрабатываемых и внедряемых СМК является обеспечение ее экономической эффективности на стадии эксплуатации. Каждый процесс, процедура и документ СМК порождает возникновение затрат на его создание, обучение, выполнение и поддержание в рабочем состоянии. Для ориентирования СМК на эффективность, а не только на получение сертификата, необходимо, на этапе формирования системы, помнить о ресурсах и затратах на обеспечение качества, которые возникнут в процессе формирования, сертификации и эксплуатации СМК.