
СПРАВКА
о разработке и внедрении внутривузовской системы
управления качеством образования в высших учебных заведениях
(на примере Московского государственного института стали
и сплавов (технологического университета))*

В последние годы проблеме качества образования во всем мире уделяется все большее внимание. Руководители государств, органов управления образованием и руководство высших учебных заведений (далее — вузов) высказывают озабоченность по вопросу достижения высокого уровня образования выпускниками вузов.

В Коммюнике Конференции Министров, ответственных за высшее образование, 2003 года большое внимание уделено вопросам обеспечения качества образования как основы развития в целом общеевропейской системы образования. На Конференции заявлено, что основная ответственность за обеспечение качества лежит на каждом из вузов, но к 2005 году должны быть определены основные составляющие национальных систем по обеспечению качества. Достигнута договоренность о создании набора согласованных стандартов, процедур и руководящих принципов для обеспечения качества и его оценки.

В целом ситуацию с обеспечением качества подготовки специалистов в России нельзя назвать благополучной из-за воздействия ряда факторов, связанных в том числе с сокращением финансирования вузов. Негативные процессы в высшей школе, которые имели место в 90-х гг., не могли не сказаться отрицательно на самой сущности вуза как центра науки, образования, культуры, центра духовности и нравственности.

Начиная с середины 90-х гг. вузы стали активно искать пути изменения ситуации к лучшему. Их реакцией на резкое изменение внешней среды и внутренних условий был поиск путей адаптации к новым условиям, в том числе на основе совершенствования системы управления качеством.

В настоящее время в вузах России используются три основные модели управления качеством подготовки специалистов, основанные на следующих методах и подходах:

- оценочный метод управления качеством деятельности вуза;

* Письмо Федерального агентства по образованию от 09.12.2004 № 676/12-16.

- концепция, основанная на принципах Всеобщего управления качеством (TQM);
- подход, основанный на требованиях международных стандартов качества ISO 9000:2000.

Модель управления, основанная на оценочном методе (SWOT-анализ), предполагает систематическое проведение самооценки для выявления сильных и слабых сторон деятельности вуза, а также положительных и отрицательных факторов его развития. На этой основе вырабатываются и предлагаются меры для разрешения проблемных ситуаций и улучшения деятельности вуза. В течение ряда лет данная модель управления используется в Новосибирском государственном техническом университете, Ивановской государственной текстильной академии, Петрозаводском государственном университете и ряде других вузов.

Модель управления, основанная на принципах TQM (Всеобщее управление качеством), также использует метод оценок, однако основана на более глубоком анализе деятельности вуза как производителя продукции и услуг. Концепция TQM предполагает наличие у вуза четко и ясно сформулированной миссии, стратегических целей, которые выработаны в результате всесторонних исследований потребностей внешней среды в основных продуктах деятельности вуза. Всеобщее управление качеством предполагает процессный подход к деятельности вузов, использует ряд специфических, достаточно сложных, но весьма эффективных методов и инструментов управления качеством. Лидером в разработке и использовании данной модели управления является Ивановский государственный энергетический университет.

Модель управления, основанная на требованиях международных стандартов качества ISO 9000:2000, предполагает установление заинтересованных сторон, выявление их требований к качеству продукции, создание системы непрерывного совершенствования деятельности. Данная модель базируется на основополагающих принципах менеджмента качества, в том числе процессном подходе. В отличие от модели TQM в данной модели основным инструментарием менеджмента становится документированная система управления, ориентированная на качество.

Целенаправленная работа по созданию и внедрению систем управления качеством на основе требований стандартов качества ISO 9000:2000 ведется в настоящее время во многих вузах России. Наилучшие результаты получены в Московском государственном институте стали и сплавов (технологическом университете), Санкт-Петербургском государственном электротехническом университете, Московском государственном техно-

логическом университете «Станкин», а Томский политехнический университет, Сибирский государственный технологический университет, Московский государственный университет экономики, статистики и информатики и Красноярский государственный технический университет получили сертификаты соответствия своих внутривузовских систем управления качеством требованиям стандартов качества.

Таким образом, современные методы и стандарты управления качеством применяют 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.

Для активизации деятельности предприятий и организаций в области качества, повышения конкурентоспособности их продукции в 1996 году в России учрежден Конкурс Правительства Российской Федерации в области качества.

За период с 1996 по 2003 гг. в национальном конкурсе приняли участие три вуза: Московский государственный институт стали и сплавов (технологический университет), Санкт-Петербургский государственный политехнический университет, Владимирский государственный университет. В 2000 году Московский государственный институт стали и сплавов (технологический университет) стал первым вузом — лауреатом Конкурса Премии Правительства Российской Федерации в области качества.

В целях стимулирования вузов к поиску современных методов управления, определения ориентиров в области развития систем обеспечения качества подготовки специалистов Минобробразования России в 2000 году объявило конкурс «Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов» (далее — Конкурс Минобробразования России), участие в котором заставило многие вузы задуматься о создании и совершенствовании собственных систем менеджмента качества.

Методической основой для проведения Конкурса Минобробразования России явилась модель Премии Правительства Российской Федерации в области качества. Базовым вузом по проведению Конкурса Минобробразования России назначен Московский государственный институт стали и сплавов (технологический университет).

В конкурсах Минобробразования России с 2000 по 2004 гг. приняли участие 139 вузов Российской Федерации, из которых 12 вузов объявлены лауреатами Конкурса Минобробразования России. Анализ результатов Конкурса показывает, что понимание проблематики по совершенство-

ванию систем управления университетами на принципах менеджмента качества в вузах-победителях находится на высоком уровне.

В последние годы при комплексной оценке деятельности вузов стали учитываться достижения в создании внутривузовских систем управления качеством образования, использовании принципов современных систем менеджмента качества и результаты Конкурса Минобразования России.

Актуальность проблем создания и внедрения систем менеджмента качества в образовательных учреждениях нашла отражение в проектах, выполненных в рамках программ Минобразования России «Качество и безопасность технологий, продукции, образовательных услуг и объектов», «Научное, научно-методическое, материально-техническое и информационное обеспечение системы образования», «Научные исследования высшей школы по приоритетным направлениям науки и техники», «Научно-методическое обеспечение функционирования и модернизации системы образования» (раздел № 6 «Научно-методическое обеспечение развития независимой системы оценки качества образования»).

Проекты в области менеджмента качества образования поддерживались из международных источников. Программой Темпус-Тасис Европейского союза в период с 2001 по 2003 гг. профинансирован проект «Качество в образовании в новом тысячелетии». Национальным фондом подготовки кадров (НФПК) в рамках Инновационного проекта развития образования (компонент «высшее образование») и Соглашения о займе между Российской Федерацией и Международным банком реконструкции и развития поддержано несколько работ.

По инициативе вузов и при поддержке Минобразования России проводились конференции и семинары по проблемам совершенствования качества образования и современным методам управления вузами, на которых в том числе обсуждались и результаты, полученные при выполнении научных исследований. Такие мероприятия проведены в г. Москве на базе Российского государственного технологического университета имени К.Э. Циолковского, Московского государственного института электроники и математики (технического университета), Московского государственного института стали и сплавов (технологического университета), в г. Санкт-Петербурге на базе Санкт-Петербургского государственного электротехнического университета, Санкт-Петербургского государственного политехнического университета, Санкт-Петербургского государственного морского технического университета, в г. Красноярске на базе Государственного университета цветных металлов и золота, Сибирского государственного технологиче-

ского университета, а также на базе Томского политехнического университета, Новосибирского государственного технического университета, Уфимского государственного авиационно-технологического университета, Кубанского государственного технологического университета и ряде других вузов.

Для координации работ в области управления качеством высшего профессионального образования, интенсификации разработок и развития в вузах систем качества, широкой пропаганды идей культуры качества Приказом Минобразования России от 19.01.2004 № 158 создан Совет по координации управления качеством высшего профессионального образования.

Опыт работы вузов, и в первую очередь Московского государственного института стали и сплавов (технологического университета), в направлении внедрения и использования современных методов управления с целью повышения качества образования показывает, что задача эффективного внедрения принципов менеджмента качества требует совершенствования организационной и функциональной структуры вуза, разработки плана его стратегического развития на краткосрочную и среднесрочную перспективы, развития инновационной инфраструктуры, продуманной кадровой политики в сфере науки и образования, формирования сети стратегических партнеров, обеспечивающих обратную связь «вуз — потребитель».

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 российского стандарта по менеджменту качества (ГОСТ Р ИСО 9001:2001) 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, лауреатом которой в 2000 году стал Московский государственный институт стали и сплавов (технологический университет);

- увеличение числа вузов, принимающих участие в ежегодном конкурсе «Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов», организованном Минобразования России в 2000 году.

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

На базе центров по сертификации продукции и систем управления начата работа по обучению и повышению квалификации администрации и преподавателей вузов. Наиболее активно в этом направлении работают сертификационные центры в Санкт-Петербургском государственном электротехническом университете, Московском государственном институте стали и сплавов (технологическом университете), Томском политехническом университете и Сибирском государственном технологическом университете. Однако объемы повышения квалификации для всей системы высшего профессионального образования недостаточны.

Разработка и внедрение систем управления качеством ведется более эффективно в тех вузах, где открыта подготовка по специальностям 072000 «Стандартизация и сертификация» и 340100 «Управление качеством». В таких вузах для разработки системы управления качеством образования широко привлекаются студенты, обучающиеся по указанным специальностям, и аспиранты, а структурные подразделения по управлению качеством укомплектовываются собственными выпускниками.

Однако, исходя из представленного опыта разработки и внедрения внутривузовской системы управления качеством образования в высших учебных заведениях, можно выделить ряд проблем, которые затрудняют создание и эффективное использование таких систем:

- отсутствие однозначно определенной нормативно-правовой базы для четкой и последовательной организации работ по созданию систем управления качеством образования в вузе;
- отсутствие необходимых методических пособий и рекомендаций по внедрению принципов менеджмента качества в образовательных учреждениях;
- утрата связи с предприятиями промышленности и как результат ведение образовательной деятельности в отрыве от потребностей сегодняшнего дня;
- отсутствие квалифицированных менеджеров на среднем уровне управления вузом;

-
- неприятие профессорско-преподавательским составом новых принципов управления;
 - недостаточное содействие вузам во внедрении принципов менеджмента качества со стороны органов управления;
 - недостаточные объемы финансовых средств для эффективного проведения изменений и совершенствования своей деятельности.

В связи с этим для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- разработать общий алгоритм проектирования и внедрения системы менеджмента качества вуза;
- провести исследования основных рабочих процессов вуза, их основных закономерностей и взаимосвязей, определяющих качество образовательной деятельности в высшей школе;
- определить показатели, характеризующие качество образовательного процесса и его результатов, и методы их измерения; провести анализ и адаптацию требований и рекомендаций стандарта ГОСТ Р ИСО 9001:2001 применительно к специфике управления качеством в вузе;
- разработать базовую структуру системы менеджмента качества вуза в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001:2001, включая организационную структуру и структуру документации системы менеджмента качества вуза;
- разработать требования к построению и содержанию Руководства по качеству вуза, документированных процедур основных рабочих процессов и другой документации системы менеджмента качества вуза;
- разработать модель и методику самооценки деятельности вузов с позиций менеджмента качества и провести ее апробацию.

Выполнение всего вышеперечисленного комплекса работ требует масштабных исследований, учитывающих международный и российский опыт создания системы менеджмента качества в вузах.

**Заместитель начальника
Управления учреждений образования**

М.А. Усов