

III. Внутривузовские системы управления качеством образования

ЦЕНТР МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ОБРАЗОВАНИИ (ЦМКО)*

*Санкт-Петербургский государственный
электротехнический университет (ЛЭТИ)*

Главная цель деятельности Центра — учебно-методическая и консультационная поддержка создания и совершенствования системы менеджмента качества СПбГЭТУ «ЛЭТИ», а также разработка, совершенствование, внедрение и пропаганда современных методов менеджмента качества в образовательных учреждениях.

Основные задачи Центра:

- Учебно-методическая и консультационная поддержка работ по внедрению принципов и методов менеджмента качества и содействие разработке системы менеджмента качества в СПбГЭТУ «ЛЭТИ», включая разработку методик, типовых форм документов системы менеджмента качества, форм анкет для различных групп потребителей и др.
- Разработка, подготовка к изданию и распространение учебно-методических материалов по вопросам менеджмента качества в образовании, включая методические указания и рекомендации по внедрению принципов и методов менеджмента качества в вузах, пособия, курсы лекций, учебники, компакт диски и т.п.
- Организация и проведение семинаров, циклов лекций, курсов повышения квалификации и дополнительного образования в области менеджмента качества для сотрудников университета и других образовательных учреждений.
- Организация и проведение фундаментальных и прикладных научных исследований по проблемам менеджмента качества в образовании.
- Содействие работе «Совета по качеству» университета — координационного органа при ректоре СПбГЭТУ «ЛЭТИ», созданного с целью координации работ по менеджменту качества в университете.
- Разработка и поддержание в сети Интернет Web-сайта www.tqm.spb.ru «Качество и образование» и развитие методов дистанционного обучения в этой области.

* Сайт (http://www.eltech.ru/kafedrs/fem/fem_cmko.htm)

- Методические и консультационные услуги по внедрению современных методов и инструментов менеджмента качества в образовании для других образовательных учреждений России.
- Организация и обеспечение консультаций и экспертизы услуг, предоставляемых образовательными учреждениями по подготовке кадров в области стандартизации, сертификации и управления качеством для всех заинтересованных сторон.
- Организация работ по проведению конкурсов Минобразования России «Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов».
- Обеспечение взаимодействия с российскими организациями по менеджменту качества.
- Развитие международного сотрудничества в области менеджмента качества в образовании.

В 2002 г. на базе ЦМКО был создан и аккредитован Региональный орган «Северо-Запад» по сертификации услуг по подготовке специалистов и аттестации персонала в области метрологии, стандартизации, сертификации и управления качеством Системы сертификации ГОСТ Р. Региональный орган по сертификации «Северо-Запад» проводит добровольную сертификацию образовательных учреждений, проводящих подготовку специалистов в области менеджмента качества, по программам, гармонизованным со схемой Европейской организации по качеству (ЕОQ), а также аттестацию специалистов в области менеджмента качества с выдачей ответствующих сертификатов Системы сертификации ГОСТ Р.

Образовательная деятельность Центра

На базе ЦМКО СПбГЭТУ «ЛЭТИ» проведено, начиная с марта 2002 г. и по декабрь 2003 г., 5 курсов повышения квалификации в области менеджмента качества в образовательных учреждениях для сотрудников и менеджеров высшего звена вузов России. В том числе два курса проведено в рамках международного проекта «Качество в образовании для нового тысячелетия» по программе Tempus-Tacis (Tempus Tacis Joint European Project — Quality in Education for the New Millennium, 01.02.02–01.06.03):

4–15 марта 2002 г. — всего 30 человек, в том числе 20 из «ЛЭТИ» (Tempus-Tacis);

11–22 ноября 2002 г. — всего 25 человек, в том числе 3 из «ЛЭТИ» (Tempus-Tacis);

14–25 апреля 2003 г. — «Менеджмент качества в образовательных учреждениях» по заданию МО РФ — курс повышения квалификации на коммерческой основе — всего 17 человек, в том числе 2 из «ЛЭТИ»;

8–18 декабря 2003 г. — «Управление качеством в образовании», в рамках проекта «Разработка и апробация программ тренинга администраторов вузов по актуальным проблемам внутривузовского управления» при содействии НКО «Ассоциация инженерных вузов России» и Национального фонда подготовки кадров РФ — всего 18 человек, в том числе 2 из «ЛЭТИ».

7–18 июня 2004 г. — Курс повышения квалификации «Управление качеством в образовании».

Все слушатели курсов успешно сдали экзамен на присвоение квалификации «Менеджер систем качества» в Системе сертификации ГОСТ.

Разработан полный комплект документов методического обеспечения курса: Рабочая программа и Учебно-методический план, входной и выходной тесты для слушателей, рабочие тетради с основными слайдами рассматриваемых тем, комплект презентаций для преподавателей в Power Point по всем темам курса, комплект Методических рекомендаций по проведению групповых практических работ и др. Подготовлено и опубликовано методическое пособие по курсу (Менеджмент качества в образовательных учреждениях: Материалы курса повышения квалификации / Д.В. Пузанков, С.А. Степанов, В.С., Соболев и др., Части 1 и 2. — СПб.: Изд-во СПбГЭТУ «ЛЭТИ», 2003. — 508 с.).

Основные направления научных исследований и разработок Центра

Менеджмент качества на основе процессно-ориентированного подхода в соответствии с международными стандартами серии ISO 9000:2000 (ГОСТ Р ИСО 9000-2001) и принципами всеобщего менеджмента качества (TQM) для промышленных предприятий, организаций широкого профиля и образовательных учреждений.

Рейнжиниринг бизнес-процессов предприятий, организаций и образовательных учреждений.

Методология построения систем менеджмента качества и разработка документации систем менеджмента качества.

Методология самооценки и совершенствования работы организаций на основе принципов менеджмента качества и модели Европейского фонда по качеству (EFQM).

Часть третья

Компьютерные информационные технологии поддержки менеджмента качества и CALS-технологии поддержки жизненного цикла продукции.

Основные услуги, предоставляемые Центром

Консультационные услуги в области внедрения принципов, методов и технологий менеджмента качества и построения систем менеджмента качества для промышленных предприятий, организаций широкого профиля и образовательных учреждений.

Проведение экспертизы для всех заинтересованных сторон и сертификация образовательных учреждений, проводящих подготовку специалистов в области менеджмента качества, по программам, гармонизированным со схемой Европейской организации по качеству (ЕОQ).

Проведение семинаров, циклов лекций и курсов повышения квалификации в области менеджмента качества для сотрудников предприятий, организаций и образовательных учреждений.

Проведение аттестации и сертификации специалистов в области менеджмента качества, с выдачей соответствующих сертификатов Системы сертификации ГОСТ Р.

Научные исследования и разработки Центра (2002–2004 гг.)

Сотрудники Центра принимали и принимают участие в выполнении научно-исследовательских работ по проектам в рамках Программ Минобразования РФ и международным проектам, в том числе:

«Разработка методов и технологий менеджмента качества на основе процессно-ориентированного управления в области предоставления образовательных услуг и организации научно-исследовательской деятельности в Высшей школе», научно-техническая программа МО РФ «Научные исследования высшей школы по приоритетным направлениям науки и техники», подпрограмма: 210. Качество. 2002 г.

«Создание методической, информационной и технологической среды для обеспечения и контроля качества научно-технических, производственных и образовательных услуг системы образования», Программа МО РФ «Научное, научно-методическое, материально-техническое и информационное обеспечение системы образования», подпрограмма «Научное и научно-методическое обеспечение индустрии образования» — 2001–2002 гг.

«Развитие процессно-ориентированной модели международной мобильности студентов в соответствии с требованиями стандартов серии ISO 9000:2000 и принципами TQM» — международный проект совместно с университетом г. Орбро (Швеция) — 2002–2003 гг.

«Качество в образовании для нового тысячелетия» — международный проект по программе Tempus Tacis совместно с МГИЭМ, МГТУ «Станкин», Берлинским техническим университетом и университетом г. Кренфильда (Великобритания) — 2001–2003 гг.

«Разработка методологии проектирования систем менеджмента качества в вузе на основе требований и рекомендаций стандартов серии ГОСТ Р ИСО 9000-2001», научно-техническая программа МО РФ «Научные исследования высшей школы по приоритетным направлениям науки и техники», подпрограмма: 210. «Управление качеством продукции и услуг» — 2003–2004 гг.

«Разработка методологии описания и моделирования основных рабочих процессов вуза на базе структурного анализа и функционального моделирования (IDEF0/IDEF3) для реализации информационной поддержки систем менеджмента качества вузов», научно-техническая программа: «Научные исследования высшей школы по приоритетным направлениям науки и техники», подпрограмма: 210. «Управление качеством продукции и услуг» — 2003–2004 гг.

«Разработка принципов функционирования внутривузовской системы управления качеством высшего профессионального образования», программа МО РФ: «Научно-методическое обеспечение функционирования и модернизации системы образования», раздел № 6 «Научно-методическое обеспечение развития независимой системы оценки качества образования» — 2003 г.

«Модернизация структуры учреждений высшего образования на основе принципов менеджмента качества» — международный проект совместно с Центром исследований политики в области высшего образования (СНЕПС) университета Твенте (Нидерланды) — 2004–2005 гг.