
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА*

Ю.П. Похолков

Томский политехнический университет

Томский политехнический университет награжден дипломом Совета по присуждению премий Правительства Российской Федерации в области качества.

Политика Томского политехнического университета в области качества. Томский политехнический университет стремится быть лучшим в области предоставления лицензированных образовательных услуг по подготовке специалистов с высшим образованием и ученой степенью, проведения научных исследований и разработок, консультаций и мероприятий по повышению квалификации и переподготовки.

Политика в области менеджмента качества Томского политехнического университета направлена на постоянное обеспечение своих потребителей услугами на уровне, продиктованном мировым рынком, и непрерывное улучшение их качества на основе эффективной обратной связи с потребителями, поставщиками и сотрудниками.

Нашими приоритетами при принятии решений являются:

- Удовлетворенность потребителя.
- Компетентность персонала.
- Корпоративная культура.
- Высокие технологии.
- Оптимизация затрат.

Здоровье и безопасность. Разработка, внедрение и поддержание эффективного функционирования системы менеджмента качества, которая охватывает персонал и деятельность всего университета, направлены на реализацию данной политики. Сотрудники Томского политехнического университета являются компетентными специалистами в сво-

* Сайт Томского политехнического университета (<http://www.tpu.ru>)

ей области деятельности и прилагают усилия к тому, чтобы университет получил заслуженное признание и занял ведущее положение на мировом рынке образовательных услуг.

Высшее руководство является лидером в реализации настоящей политики качества и обязуется обеспечивать своих сотрудников поддержкой и соответствующими ресурсами.

Политика качества ТПУ одобрена на всех уровнях управления и направлена на подтверждение того, что все предоставляемые университетом услуги, удовлетворяют требованиям клиентов ТПУ и превосходят их ожидания.

Доктрина Томского политехнического университета в области качества образовательных услуг и подготовки специалистов. Настоящая доктрина разработана на базе Национальной доктрины образования в Российской Федерации.

Введение. Доктрина определяет политику, стратегические цели, инструменты и гарантии непрерывного совершенствования процессов обеспечения качества образовательных услуг и подготовки специалистов.

Миссия. Создание и организация эффективного функционирования системы качества подготовки высокопрофессиональных специалистов, готовых к планированию, построению и постоянному развитию мирового цивилизованного общества.

Стратегические цели:

- формирование собственного имиджа ТПУ как вуза с мировым признанием через международную сертификацию системы менеджмента качества образовательных услуг;
- создание саморазвивающейся системы менеджмента качества академического обучения и образовательных услуг, реализующей принцип непрерывного совершенствования;
- обеспечение опережающего удовлетворения запросов клиентов системы: внешних — студентов, промышленности и общества в целом; внутренних — сотрудников университета;
- обеспечение системных гарантий приобретения клиентом знаний, умений, культуры и комплексной подготовки к самореализации в обществе;

- обеспечение внутренних и внешних клиентов системы качества материальной, методической и информационной базой, гарантирующей реализацию всех процессов менеджмента качества университета;
- обеспечение системной интеграции образования, науки и производства, включая интеграцию в университете процессов менеджмента научных исследований с образовательным процессом;
- обеспечение эффективной реализации принципов социального менеджмента для внешних и внутренних клиентов системы управления качеством образовательных услуг;
- создание единого правового пространства, гармонизация его с законами мирового сообщества для обеспечения эффективного функционирования и развития системы менеджмента образовательных услуг университета;
- создание условий для эффективного корпоративного менеджмента в системе качества подготовки специалистов;
- обеспечение внутренних гарантий качества образовательных услуг и подготовки специалистов;
- создание внешних гарантий качества образовательных услуг и подготовки специалистов.

Принципы достижения стратегических целей. Успешное руководство и управление университетом требует осуществления этой деятельности систематически. Стратегические цели могут быть достигнуты в результате внедрения и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента, направленной на постоянное улучшение деятельности в целях удовлетворения запросов всех заинтересованных сторон.

Основные принципы менеджмента качества образовательных услуг и подготовки специалистов должны использоваться высшим руководством университета для повышения эффективности ее деятельности:

- *Ориентация на потребителей образовательных услуг*

Университет должен ориентироваться на требования своих клиентов-потребителей образовательных услуг, поэтому сотрудники университета во главе с руководством должны знать и понимать их потребности, которые существуют в настоящий момент, а также могут возникнуть в будущем, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания.

- *Роль высшего руководства*

Первые руководители должны добиваться единства целей и направлений развития системы менеджмента качества образовательных услуг

Часть третья

университета. Они должны создавать внутреннюю среду корпоративного менеджмента, который позволяет сотрудникам быть в полной мере вовлеченными в процесс достижения стратегических целей.

- *Вовлечение сотрудников в процессы менеджмента*

Вовлечение сотрудников всех уровней в реализацию стратегических целей системы менеджмента качества образовательных услуг должно составлять основу воплощения в жизнь методов и инструментов корпоративного менеджмента университета и его структурных подразделений; полное вовлечение дает возможность руководству использовать способности персонала с максимальной выгодой, как для университета, так и для его клиентов.

- *Подход к управлению как к процессу*

Запланированные результаты должны достигаться наиболее эффективным способом, когда соответствующими видами образовательной деятельности и необходимыми для нее ресурсами руководят и управляют как процессом.

- *Системный подход к менеджменту*

Должна обеспечиваться идентификация образовательных процессов, их понимание, руководство и управление ими как единой системой с целью повышения результативности и эффективности деятельности университета при достижении его стратегических целей.

- *Постоянное улучшение системы качества*

Для постоянного обеспечения удовлетворения запросов клиентов, получающих в университете образовательные услуги, должен эффективно реализовываться принцип непрерывного улучшения функционирования системы менеджмента качества университета.

- *Принятие решений, основанное на фактах*

Для достижения реальной эффективности принимаемых решений в системе менеджмента качества предоставления образовательных услуг необходимо добиться правового закрепления принципа принятия решений, базирующегося на анализе данных и информации, исключая волюнтаризм и авторитарность.

- *Взаимовыгодные отношения с клиентами*

Для обеспечения эффективности взаимоотношений системы менеджмента качества образовательных услуг университета с его внешними и внутренними клиентами необходимо вести постоянный мониторинг этих процессов с соответствующим анализом и предложениями по постоянному улучшению, что будет способствовать взаимной выгоде обеих сторон создавать новые ценности в сфере предоставления образовательных услуг.

Инструменты достижения стратегических целей. Комплексная программа развития университета. Система инструментов должна постоянно планироваться и совершенствоваться. Используемая в качестве одного из эффективных инструментов, начиная с 1990 г., система обеспечения качества планируется и реализуется на основе проектов «Комплексных программ развития» (КПР). В ТПУ на каждую пятилетку разрабатывается, ежегодно корректируется и успешно выполняется Комплексная программа совершенствования образовательной деятельности в рамках КПР. С целью улучшения организации учебного процесса в 1999 году на базе государственного образовательного стандарта на высоком научно-методическом уровне впервые в практике высшей школы разработан образовательный стандарт ТПУ второго поколения, включающий федеральную, региональную и университетскую компоненты.

Содержание образования в образовательном стандарте ТПУ представлено совокупностью следующих составляющих:

- обучения, обеспечивающего усвоения системы фундаментальных, обще- и специально-профессиональных знаний на заданном уровне;
- образования, обеспечивающего, наряду с обучением, формирование методологической культуры выпускника, владение на заданном уровне информированности приемами и методами познавательной, профессиональной (инженерной), коммуникативной деятельности;
- абилитации, обеспечивающей, наряду с обучением и образованием, комплексную подготовку человека к профессиональной деятельности, а также его профессиональную самореализацию.

Целевая программа «Менеджмент качества». Развитие системы менеджмента качества в университете потребовало создания в 2001 году в рамках КПР-2005 специальной целевой программы «Менеджмент качества».

Целевая программа «Менеджмент качества» должна интегрировать в себе основные мероприятия по разработке инструментов реализации Доктрины Томского политехнического университета в области менеджмента качества образовательных услуг и подготовки специалистов.

Проекты целевой программы «Менеджмент качества», реализующие стратегические цели:

Формирование собственного имиджа ТПУ как вуза с мировым признанием через систему международной сертификации.

Сохранение исторически накопленного потенциала управления процессами создания учебных и научных технологий и методов их реализации, документированных в вузе в виде стандартов, методик и других материалов, их трансформация и гармонизация с международными стандартами. Обеспечение единого информационного пространства для всех сотрудников университета от технического персонала до ректора в целях создания и организации эффективного функционирования системы менеджмента качества.

Разработка принципов и методов мотивации сотрудников университета для перехода на системные позиции обеспечения качества образовательных услуг, научных и административных технологий.

Обеспечение необходимого и достаточного образовательного уровня всех сотрудников университета в целях эффективного построения и внедрения систем управления качеством.

Обеспечение непрерывного совершенствования системы менеджмента качества университета, гармонизация его внутренних и внешних процессов, гарантирующих лидирующие позиции вуза в мировом рейтинге.

Ожидаемые результаты реализации доктрины. Реализация доктрины должна позволить:

- повысить ответственность сотрудников университета на всех уровнях учебной, научной и административной деятельности по управлению качеством образовательных услуг;
- сделать унифицированной и прозрачной для всех сотрудников университета и его клиентов систему управления качеством предоставления образовательных услуг;
- повысить мотивацию всех сотрудников к качественной работе, сплотить коллектив вокруг идеи качества;
- повысить авторитет университета на российском и международном рынках, уверенно занять свою нишу в образовательной деятельности, добиться стабильного развития системы менеджмента качества образовательных услуг, обеспечить эффект мультипликации полученных системных результатов и, как следствие, увеличить объем продаж системно качественных образовательных услуг;
- повысить финансовую привлекательность университета для внутренних и внешних инвесторов;

- обеспечить опережающее удовлетворение потребностей внешних и внутренних клиентов системы менеджмента качества образовательных услуг университета.

Внутренние гарантии. Внутренними гарантиями реализации доктрины служат:

- столетние традиции первого технического университета в азиатской части России;
- эффективное функционирование системы менеджмента качества образовательных услуг, включающих созданный в университете Институт уполномоченных по качеству;
- регулярное проведение внутренних аудитов системы менеджмента качества образовательных услуг университета;
- постоянный мониторинг всех процессов подготовки специалистов и отработка всех возникающих отклонений;
- реализация принципа непрерывного совершенствования системы менеджмента качества образовательных услуг и подготовки специалистов университета;
- постоянная актуализация в соответствии с требованиями международных стандартов руководства по качеству, комплекта документированных процедур, рабочих инструкций и т.д.;
- регулярная внутренняя аттестация персонала, студенческих и преподавательских рабочих мест.

Внешние гарантии. Внешними гарантиями реализации доктрины служат:

- проведение постоянных внешних консультационных проверок системы менеджмента качества образовательных услуг и подготовки специалистов со стороны всемирно известных консалтинговых компаний в области менеджмента качества;
- проведение плановой поэтапной международной сертификации системы менеджмента качества структурных подразделений ТПУ и университета в целом в соответствии с требованиями стандарта ISO 9001:2000 всемирно известной сертификационной организацией;
- проведение регулярных надзорных аудитов системы менеджмента качества ТПУ;
- российская и международная аккредитация университета в всемирно известных системах;

- проведение постоянного обновления российских и международных лицензий на образовательную деятельность;
- сертификация по международному стандарту ISO 9001:2000 системы менеджмента качества университета обеспечивает интеграцию и в другие системы, такие, как менеджмент охраны окружающей среды, менеджмент профессионального здоровья и безопасности, финансовый менеджмент и менеджмент рисков, что позволяет университету привести свою систему менеджмента качества образовательных услуг и подготовки специалистов в соответствие с этими требованиями менеджмента или интегрировать их в свою систему.