

ЭТАПЫ СОЗДАНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА СИБГТУ*

В.К. Зиненко, В.Ф. Харин

Сибирский государственный технический университет

Современные принципы и требования к системам менеджмента качества (СМК) изложены в стандартах ГОСТ Р ИСО 9000–2001. Система контроля качества подготовки специалистов на сегодняшнем этапе означает существование вузовской документации в виде положений, инструкций, методических указаний и стандартов предприятия по организации и контролю образовательного процесса. В терминах ГОСТ Р ИСО 9000–2001 это соответствует документации третьего уровня.

О необходимости создания систем обеспечения качества подготовки специалистов говорилось в выступлении министра образования Российской Федерации В.М. Филиппова на совещании проректоров по учебной работе в январе 2002 г. В этой связи, Минобрнауки России в течение двух последних лет проводит конкурс «Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов». В работе [6] руководитель департамента Министерства образования Российской Федерации В.И. Кружалин отмечает: «Задача Минобрнауки России заключается в том, чтобы оказывать содействие вузам в построении таких систем обеспечения качества образования, которые могли бы гарантировать качество выпускаемых специалистов, необходимое заказчиком».

На наш взгляд, такой системой является система менеджмента качества, созданная на основе ГОСТ Р ИСО 9001–2001. Согласно рекомендациям ИСО 9000: 2000 существует следующий порядок создания и введения в действие документации системы менеджмента качества:

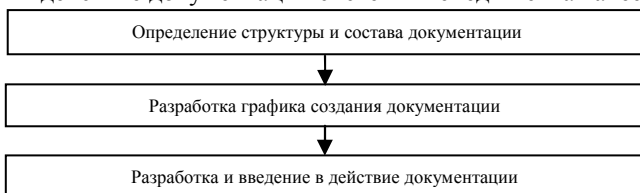


Рис. 1. Порядок введения в действие СМК

* Университетское управление: практика и анализ. — 2003.— № 2(25). — С. 86–90.

Создание системы менеджмента качества начинается с подготовки документов, которые определяют организационные схемы, основные процессы, процедуры работы, включая процедуры взаимодействия.

Так как университет имеет сложную структуру, нами была выбрана иерархия документации в виде пирамиды. Наверху руководство по качеству вуза, факультетов, кафедр (первый уровень), на втором этаже, считая сверху, документированные процедуры СМК вуза (второй уровень), на третьем этаже — рабочие инструкции, положения, методические указания, стандарты предприятия и другие (третий уровень), на четвертом — протоколы, информационные бланки, т.е. записи (четвертый уровень) и фундамент пирамиды — базовый уровень — ГОСТ, ГОСТ Р, ГОС ВПО и прочие.

Процедура создания системы менеджмента качества СибГТУ представлена на рис. 2. Первый шаг на пути создания системы менеджмента качества был сделан ректором университета. Мотивацией в этом случае выступило то, что в современных условиях повышается конкуренция на рынке образовательных услуг, наличие СМК — обязательный аккредитационный показатель при комплексной оценке вуза, введенный Минобрразования России. Ректор должен сказать: «Я объявляю качество целью номер 1», но этого мало, необходимо четко установить и распределить три элемента системного управления — ответственность, полномочия и взаимодействия, при этом у каждого члена коллектива все три элемента должны быть равны, должен быть равносторонний треугольник [8].

Своим распоряжением ректор назначил ответственного за систему менеджмента качества — первого проректора, наделив его полномочиями, выделив ему ресурсы: человеческие, технические, финансовые, инфраструктурные. Ответственный за качество сформировал рабочую группу, координирующий орган, определил руководителя рабочей группы.

В рабочую группу включили ведущих сотрудников вуза, знающих процессы образовательной деятельности, которые в будущем будут использоваться в качестве внутренних аудиторов. Рабочая группа подготовила проект приказа о разработке системы менеджмента качества, составе рабочей группы и координирующего органа, графике проведения работ. После анализа проекта приказа и обсуждения его на ректорате ректор подписал приказ о начале разработки СМК, в котором утвержден состав рабочей группы, ее руководитель, состав координирующего органа, график проведения работ по созданию системы менеджмента качества.



Рис. 2. Процедура разработки системы менеджмента качества

Приказ был доведен до сведения всех структурных подразделений вуза через общий отдел.

Рассмотрим второй блок процедур. Обучение группы разработчиков.

С 1995 по 2001 г. 20 преподавателей прошли обучение на семинарах, проводимых Германской аккредитованной системой испытаний ДАР и Институтом обеспечения качества (Великобритания), Академии стандартизации и сертификации и ВНИИСе. Для внутреннего аудита подготовлено 10 сертифицированных экспертов-аудиторов системы сертификации ГОСТ Р.

В целях исключения нестыковки процессов, описывающих всю деятельность вуза, был приглашен консультант, который следил и помогал находить правильные решения, много времени уделял обучению персонала, в отдельных случаях консультант подготовил макет того или иного документа. Это, конечно же, облегчило задачу группе разработчиков, но необходимо помнить, что разрабатывать систему качества нужно своими силами.

Обучение следует начинать с руководителей вуза, так как ректор и проректоры в первую очередь должны быть лидерами, знающими принципы международного стандарта ИСО 9000: 2000. В конечном итоге руководитель вуза должен сказать: «Я понимаю и принимаю принципы менеджмента качества, организую всю работу по разработке СМК, буду контролировать ход разработки и в дальнейшем руководить процессом улучшения системы».

Третий блок процедур включает в себя: разработку и сети процессов и согласование на координационном совете. На основании ГОСТ Р ИСО 9000: 2001 и ГОСТ Р ИСО 9001: 2001 рабочая группа совместно с руководителями структурных подразделений вуза проводила описание процессов его деятельности согласно принятой нами иерархии процессов, после этого проект сети процессов был рассмотрен и проанализирован на заседании координирующего совета и затем утвержден, что отражается в протоколе его заседания. К созданию системы менеджмента качества СибГТУ приступил в 2000 г. в соответствии с требованиями МС ИСО 9000: 2000.

Если в 2000 г. в СибГТУ имелись организационная структура, положения о структурных подразделениях, должностные инструкции, согласно приказам ректора определялись ответственности и полномочия, то к 2002 г. появились матрица ответственности и полномочий в соответствии с процессами вуза, приказы о назначении персонала, ответственного за качество. Произошли изменения в оргструктуре университе-

та: образованы отдел обеспечения качества прямого подчинения ректору и центр трудоустройства молодых специалистов и маркетинга. Изменилось распределение ответственности и полномочий руководителей структурных подразделений. Для совершенствования процесса внутреннего информирования в корпоративную сеть введена информационно-справочная модель СМК СибГТУ.

Система менеджмента качества СибГТУ получила одобрение при проведении комплексной оценки вуза в мае 2002 г., по итогам конкурса Минобразования РФ «Внутривузовские системы качества подготовки специалистов» 2000 года университет стал дипломантом конкурса, а 2001 г. — лауреатом.

С января 2000 г. Минобразования России введен новый механизм оценки качества подготовки специалистов — комплексная оценка высшего учебного заведения. Процедура комплексной оценки включает следующие последовательные стадии: самообследование, лицензионная внешняя экспертиза, аттестация и оценка аккредитационных показателей.

В настоящее время самообследование в вузах проводится по методике Госинспекции по аттестации высших учебных заведений. Отчет по самообследованию основных образовательных программ (ООП) включает в себя не только проверку остаточных знаний студентов, так как этого явно недостаточно для того, чтобы оценить качество подготовки по ООП. В период самообследования оценивается соответствие учебного плана требованиям ГОС ВПО, библиотечно-информационное обеспечение, соответствие содержания подготовки требованиям ГОС ВПО, программно-информационное обеспечение, делается анализ обеспеченности основной учебной и учебно-методической литературой по всем циклам учебного плана, организационно-методическая поддержка учебного процесса, кадровое обеспечение учебного процесса, научно-исследовательская работа, международное сотрудничество и материально-техническая база.

Из вышеперечисленного видно, что объем отчета по каждой основной образовательной программе достаточно велик. С учетом того, что в любом вузе таких программ явно за десяток, можно себе представить, какое количество документации необходимо представить после проведения самообследования.

На наш взгляд, сегодня назрела необходимость подходить к проведению комплексной оценки вузов дифференцированно по разным методикам. Для вузов, имеющих сертификат на систему менеджмента качества, проведение самообследования необходимо значительно упростить

с точки документированных процедур, т. е. проводить его в рамках СМК. В этом случае, нужно учитывать протоколы ежегодных внутренних аудитов, протоколы ежегодного инспекционного контроля органа по сертификации СМК. Все это позволит достигнуть планомерности работы в течение 5 лет, уменьшить количество и объем документов по самообследованию. При аттестации вуза комиссией Госинспекции осуществляется оценка системы. Вузы, не имеющие сертификат на СМК, проходят самообследование и аттестацию в соответствии с методикой Госинспекции (рис. 3). Дифференцированный подход к комплексной оценке будет стимулировать вузы создавать и сертифицировать системы менеджмента качества.



Рис. 3. Процедура комплексной оценки вузов

Литература

1. Зиненко В., Левшина В., Бука Э. и др. Структура процессов и документации системы менеджмента качества // Стандарты и качество. — 2002. — № 9. — С. 92–94.
2. ГОСТ Р ИСО 9001-2001.
3. Гаффорова Е., Балабан В., Кравченко И. Проблемы формирования целей вузовской системы качества // Стандарты и качество. — 2002. — № 4. — С. 38–40.
4. Качалов В.А. Стандарты ИСО 9000 и проблемы управления качеством в вузах (записки менеджера качества). — М.: ИздАТ, 2001. — 128 с.
5. Менеджмент системы качества: Учеб. пособие / М.Г. Круглов, С.К. Сергеев, В.А. Такташов и др. — М.: ИПК издательство стандартов, 1997. — 368 с.
6. Кружалин В.И. Государственная система оценки качества высшего профессионального образования // Стандарты и качество. — 2002. — № 4. — С. 26–29.
7. Салимова Т.А., Ахметова Н.Ш. Самооценка как инструмент управления качеством в вузе // Стандарты и качество. — 2002. — № 4. — С. 49–51.
8. Лapidус В.А., Рекшинский А.Н. Высшему руководству о всеобщем качестве (TQM) и стандартах ИСО 9000 версии 2000 года. Диалог консультанта с руководителем компании. — Н. Новгород: СМЦ «Приоритет», 2000. — 88 с.