

## СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА КАК ОСНОВА КАЧЕСТВА ПОДГОТОВКИ ВЫПУСКНИКОВ ВУЗА

В.П. Давиденко, Н.А. Ушанова

(Самарский государственный архитектурно-строительный университет)

В настоящее время в соответствии с решением коллегии Федерального агентства по образованию от 16 ноября 2004г. № 3/1 и приказом Федерального агентства по образованию от 3 декабря 2004г. № 304 «О разработке и внедрении внутривузовской системы управления качеством образования в высших учебных заведениях» в вузе должна быть разработана система менеджмента качества образования (СМК). Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки планирует, начиная с 2007 года, учитывать наличие и эффективность систем управления качеством образования вузов в целях оптимизации процедуры комплексной оценки их деятельности.

И сейчас становится очевидным, что создание СМК вуза - это осознанная необходимость. С какими же проблемами сталкиваются вузы при создании СМК?

Во-первых, в стране отсутствует единая теоретико-методологическая база, необходимая для создания такой системы, нет адаптированных к проблемам вузов программ с использованием научно обоснованных измерителей качества обучения, не разработана методика создания СМК вуза, рекомендованная или хотя бы одобренная Федеральным агентством по образованию, нет даже информации о минимуме составляющих ее элементов.

Бытует три основных мнения по этому поводу:

- 1) СМК вуза должна быть разработана в соответствии с требованиями международных стандартов ИСО серии 9000;
- 2) отдельные элементы СМК соответствуют требованиям ИСО 9000;
- 3) СМК вуза разрабатывается без учета требований ИСО 9000.

Во-вторых, самостоятельно разработать СМК в соответствии с требованиями ИСО 9000 в вузе достаточно затруднительно. Собственных специалистов по этим стандартам в вузах практически нет (не считая частной информации), а обращение за помощью в консалтинговые фирмы может обойтись вузу очень дорого (до нескольких десятков тысяч евро).

Вузы можно разделить на 3 категории:

- 1) Те, которые уже в течение 10 лет и более занимаются вопросами создания СМК на базе ИСО 9000;
- 2) те, которые приступили к разработке подобных СМК 3-5 лет назад;
- 3) те, которые начинают работу в настоящее время и достаточно сильно отстают от выше указанных вузов.

Но это не значит, что работа по обеспечению качества образования в вузах не осуществлялась совсем. Отдельные элементы системы управления качеством образования в вузах присутствуют, и поэтому работа по созданию

СМК не будет вестись с нуля.

Представляется, что в вузах СМК все-таки стоит разрабатывать в соответствии с требованиями ИСО 9000 и эту работу можно осуществить в следующей последовательности:

- 1) принятие решения о разработке и внедрении СМК;
- 2) формулирование миссии организации и формирование «Политики в области качества»;
- 3) организация обучения в области менеджмента качества руководства вуза, преподавателей и сотрудников как своими силами, так и с помощью внешних консультантов;
- 4) издание приказа о начале работ по созданию и внедрению СМК и назначении ответственного представителя руководства по качеству из членов ректората (как правило, эти полномочия возлагаются на одного из проректоров);
- 5) создание команды проекта из людей, знающих проблему и готовых ею серьезно заниматься;
- 6) оценка и выбор внешних консультантов (если в этом возникнет необходимость);
- 7) составление командой проекта бизнес-плана проекта;
- 8) обеспечение постановки целей каждым структурным подразделением, преподавателем и сотрудником;
- 9) разработка календарных планов реализации проекта и критериев оценки качества его реализации на каждом этапе;
- 10) создание и организация работы команд для определения и описания процессов, разработки структуры документации и процедур управления документацией и записями;
- 11) создание и внедрение системы мониторинга за ходом реализации проекта;
- 12) введение в действие первого пакета документов СМК;
- 13) проведение первого внутреннего аудита;
- 14) введение в действие всей документируемой СМК и системы мониторинга ее результативности и эффективности;
- 15) обеспечение постоянного улучшения СМК и деятельности вуза в целом.

Надеемся, что в сложившихся условиях достаточно сильной конкуренции создание и внедрение СМК позволит вузу повысить качество подготовки выпускников, а также способность удовлетворять требования потребителей и всех заинтересованных сторон к качеству образовательного процесса.