

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ВУЗЕ Quality management system in high school

Г. Ю. Симйонка, старший преподаватель, начальник отдела качества образования

Е. Е. Погарцева, преподаватель, начальник отдела образовательных программ

Уральского государственного аграрного университета

(Екатеринбург, ул. Карла Либкнехта, 42)

Рецензент: О. Г. Лоретц, кандидат сельскохозяйственных наук, доцент

Аннотация

Для обеспечения высокого уровня образовательного процесса в вузах создаются и внедряются системы менеджмента качества. СМК призвана в первую очередь повышать результативность деятельности организации и качество предоставляемых ею услуг. Система должна удовлетворять требованиям международных стандартов и, по рекомендациям Рособнадзора, базироваться на Типовой модели системы качества образовательного учреждения.

Ключевые слова: качество, система качества, система менеджмента качества, образовательный процесс.

Summary

For ensuring a high level of educational process in higher education quality management system are dissolved and introduced. QMS is designed primarily to improve the effectiveness of the organization and the quality of its services. The system must meet the requirements of the international standards be based on the Typical model of quality of educational institution.

Keywords: quality, quality system, quality management system, the educational process.

С одной стороны, современные принципы управления образованием базируются на объективных критериях и методах управленческой деятельности, с другой стороны, в основание новой системы менеджмента положена политика в области качества. В соответствии с этим, управление образованием должно обеспечивать развитие системы высшего образования с точки зрения его качественных характеристик. Магистральным путем решения этой задачи является создание:

- систем качества;
- систем обеспечения качества;
- систем менеджмента качества (СМК) подготовки специалистов.

С позиции современных философских воззрений категория «качество» может быть охарактеризована как объективная, существенная, относительно устойчивая внутренняя определенность целостности предметов и явлений, а также специфических групп предметов, коллективов, систем, абстрактных представлений в их совокупности свойств.

Если философское толкование данного понятия распространяется на материальный мир и охватывает все свойства продукции, то приведенное в действующих нормативно-методических документах (ГОСТ) определение качества как совокупности свойств и характеристик изделия (услуги), относящихся к его способности удовлетворять установленные или предполагаемые потребности, применяется только по отношению к продукции.

Рассматриваемое понятие определено в международных стандартах (МС) *ISO 9000:2008* следующим образом: «Качество – это степень соответствия присущих характеристик требованиям».

Основные свойства и характеристики образовательного процесса, которые определяют его качество, приведены на рис. 1.

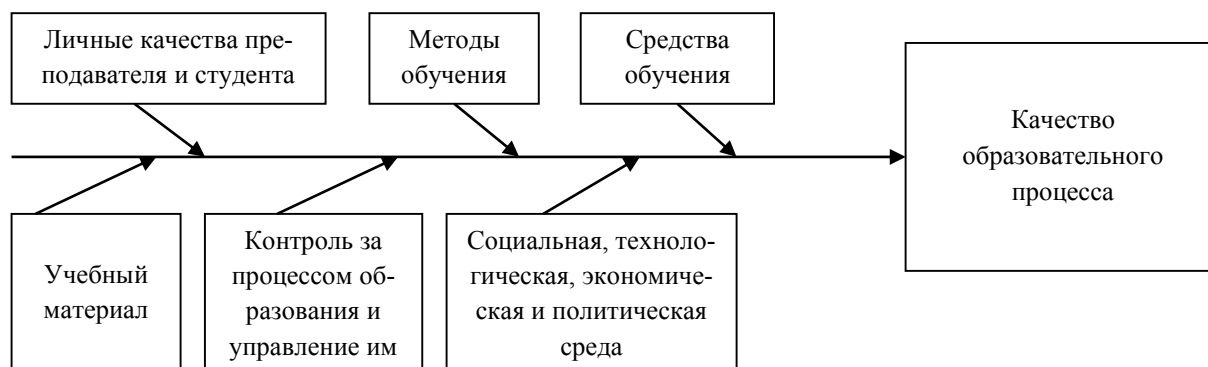


Рис. 1. Свойства образовательного процесса, определяющие его качество

Основой концепции системы качества образовательного учреждения (СК ОУ) являются следующие положения.

1. Система качества обеспечивает выполнение только тех задач, которые может решить эффективная система управления. Она не панацея, а одно из средств достижения общей цели – повышения качества образования.

2. Система качества – корпоративная система, успех ее создания и внедрения напрямую зависит от вовлеченности всего коллектива университета в данный процесс.

3. Основная цель создания системы – повышение эффективности образовательного процесса (ОП), поэтому важнейшей задачей выступает выбор критериев эффективности, их измерение и доведение полученных результатов до всех участников процесса.

Согласно данному подходу, важнейшим документом создаваемой системы качества становится стратегический план деятельности вуза – концепция развития образовательного учреждения. Данная концепция является многоуровневой и включает:

- на верхнем уровне – концепцию развития вуза в целом и концепции развития основных направлений его деятельности (образовательной, научной и производственной);
- на среднем уровне – концепции развития факультетов вуза, создаваемые на основе документов верхнего уровня и конкретизирующие цели и задачи развития на уровне факультетов;
- на нижнем уровне – концепции развития подразделений университета (кафедр, служб, отделов), конкретизирующие цели и задачи их развития.

Определение концептуального подхода позволяет перейти к формулированию принципов создания и совершенствования СМК в вузах. Базой для формирования политики и целей образовательного учреждения в области качества являются следующие принципы, приведенные в МС *ISO 9000:2008*.

В 2009 г. было принято решение о необходимости создания и внедрения системы менеджмента качества в УрГСХА (ныне – УрГАУ), утвержден план по разработке, внедрению и сертификации УрГСХА по стандарту *ISO 9001:2008*. Было подготовлено более 20 внутренних

аудиторов системы качества и проведен аудит структурных подразделений академии в соответствии с утвержденной программой внутренних аудитов системы качества, прямо или косвенно влияющих на образовательную деятельность. По итогам каждого внутреннего аудита был составлен краткий отчет с замечаниями и предложениями аудиторов, которые устраняются в отведенные сроки.

На данном этапе перед нами встал выбор модели системы качества образовательного учреждения, так как Рособрнадзор рекомендует внедрять систему качества, основанную на Типовой модели системы качества образовательного учреждения, которая базируется на стандартах *ISO* и на стандартах и директивах *ENQA* (Европейской ассоциации гарантий качества в высшем образовании).

В связи с этим УрГАУ также принял участие, наряду с другими вузами России, в учебно-методическом инновационном проекте «Обучение сотрудников учреждений профессионального образования в области гарантий качества», организованного при поддержке Совета по координации управления качеством профессионального образования Рособрнадзора. По итогам V Международного форума университет был отмечен сертификатом участника.

Основой для непрерывного повышения качества образовательного процесса выступает повсеместное внедрение систем мониторинга основных параметров, обеспечивающих получение текущей и прогностической информации, необходимой для статистического контроля, постоянного совершенствования и стратегического планирования качества образования. Система мониторинга качества образования предполагает:

- формирование единых требований к системе ввода, хранения и представления результатов контроля подготовленности студентов;
- создание общего банка оценочных средств и специализированной системы управления им;
- обеспечение возможности интерактивного обмена информацией с пользователями (администрацией университета, преподавателями и студентами) в рамках полномочий, определяемых персональными уровнями доступа.

Будучи интегрированной в единое информационное пространство, система мониторинга качества образования позволяет всем участникам повышать эффективность своей деятельности и обеспечивать непрерывность совершенствования образовательного процесса. Система обеспечения качества образования в университете включает все стадии подготовки специалистов: прием абитуриентов, обучение студентов, государственную аттестацию выпускников.

Зачисление в вуз проводится в соответствии с Правилами приема, разработанными в УрГАУ на основании нормативных документов Минобрнауки РФ.

Текущая проверка знаний студентов осуществляется посредством контрольных работ, итоговых опросов по темам, тестирования, в том числе с использованием интернет-тренажеров по разделам читаемых дисциплин, подготовки рефератов, курсовых работ и т. п.

Итоговая аттестация выпускников включает сдачу государственного экзамена и защиту выпускной квалификационной работы. В вузе разработано положение об итоговой аттестации выпускников, изданы методические рекомендации по подготовке и защите дипломных работ (проектов). Анализ выпускных квалификационных работ показал, что большинство из них написано на актуальные темы с использованием программных средств обработки и анализа данных, содержит практические рекомендации по изучаемым проблемам и рекомендованы к внедрению в производственный процесс.

СМК призвана в первую очередь повышать результативность деятельности организации и качество предоставляемых ею услуг. Признаком зрелости системы может служить признание ее необходимости и эффективности со стороны всех сотрудников предприятий. СМК должна образовывать цикл постоянного улучшения всех процессов организации посредством:

- определения целей компании;
- постановки целей процессов и подразделений;
- определения процессов и управления ими;
- проведения измерений и регулярного мониторинга процессов;
- оптимизации процессов на всех уровнях в результате анализа полученных данных.

В ходе развития организации возникает вопрос и о развитии самой СМК, которая не должна ограничиваться минимальным набором требований стандарта *ISO 9001*, но должна быть интегрирована в систему качества, предложенную Рособрнадзором в методических рекомендациях по формированию СМК вуза на основе Типовой модели системы качества образовательного учреждения, которая может с успехом применяться и для научных, исследовательских, опытно-конструкторских организаций с учетом их особенностей.