

УДК 005.6:378

С. А. Куликовский, аспирант (БГТУ)

**ФОРМИРОВАНИЕ И СЕРТИФИКАЦИЯ ВУЗОВСКИХ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ**

Внедрение международных стандартов и сертификация вузовских систем менеджмента качества (СМК) на соответствие требованиям международного стандарта СТБ ISO 9001-2009 является одним из направлений практической деятельности по совершенствованию и оценке систем управления качеством образования в Республике Беларусь. Толчком интенсивного внедрения в белорусские высшие учебные заведения СМК послужил приказ Министерства образования Республики Беларусь от 24.12.2008 г. № 1000.

В статье рассмотрены подходы белорусских вузов при формировании и сертификации СМК. Рассмотрены основные организации, осуществляющие консалтинговые услуги по оказанию методической помощи образовательным учреждениям при разработке СМК, а также основные организации, оказывающие услуги по сертификации данных систем на соответствие требованиям стандарта СТБ ISO 9001-2009, их преимущества и результаты работы по внедрению и сертификации вузовских СМК.

Introduction of the international standards and certification of high school the quality management system on conformity to requirements of international standard ISO 9001-2009 (the standard of Belarus) is one of practical activities directions on perfection and an estimation of control systems of quality of formation in the Republic of Belarus. As a push of intensive introduction in the Belarus higher educational institutions of the quality management system the order of the Ministry of Education of the Republic of Belarus from 24.12.2008 № 1000 has served.

In the article approaches of the Belarus high schools are considered at formation and certification of the quality management system. The basic organizations which are carrying out consulting services in rendering of the methodical help to educational institutions at the quality management system engineering, and also the basic organizations rendering services in certification of given systems on conformity to requirements of standard ISO 9001-2009 (the standard of Belarus), their advantage and results of work on introduction and certification of high school the quality management system are considered.

**Введение.** Внедрение международных стандартов и сертификация вузовских СМК на соответствие требованиям стандарта СТБ ISO 9001-2009 является одним из направлений практической деятельности по совершенствованию и оценке систем управления качеством образования в Республике Беларусь. Именно качество образовательных услуг становится гарантией привлекательности высшего учебного заведения и доверия к нему потребителей, что способствует проведению в настоящее время целенаправленной и интенсивной работы в данном направлении, призванной повысить конкурентоспособность и имидж отечественных вузов на международном уровне, оптимизировать систему управления и повысить эффективность бизнес-процессов.

В свою очередь, конкурентоспособность высшего учебного заведения заключается в его превосходстве своими образовательными, научными и инновационными услугами как в конкретном рыночном сегменте, так и в определенный период времени, а также в его потенциальной способности предоставлять конкурентоспособные услуги и в будущем. Следует также отметить, что конкурентоспособность определяется не только внешними, но и внутренними конкурентными преимуществами. И если повлиять на внешние факторы высшее учебное заведение

не в состоянии, то внутренние факторы практически целиком контролируются его руководством. Однако для этого необходимо иметь четкую и эффективную систему менеджмента, способную осуществлять анализ текущего состояния на основе информации о степени достижения поставленных целей, функционировании ключевых процессов, соответствии оказываемых услуг требованиям и ожиданиям потребителей, а также постоянно повышать свою результативность.

Все это дает толчок к тому, что в настоящее время в высших учебных заведениях Республики Беларусь интенсивно внедряются СМК. При этом их сертификация на соответствие требованиям стандарта СТБ ISO 9001-2009 является логическим завершением данного процесса. Целью сертификации является закрепление у потребителей уверенности в том, что руководство высшего учебного заведения гарантирует обеспечение высокого качества осуществления образовательной, научной и инновационной деятельности, а также постоянно ее совершенствует.

**Основная часть.** На сегодняшний день более 5000 образовательных учреждений по всему миру, среди которых более 1000 высших учебных заведений, успешно прошли сертификацию на соответствие требованиям международного стандарта СТБ ISO 9001-2009. Так, только в Российской Федерации сертифицированные СМК

имеют более 100 вузов, в том числе Московский институт стали и сплавов, Санкт-Петербургский государственный электротехнический университет «ЛЭТИ», Московский государственный университет экономики, статистики и информатики, Томский политехнический университет и мн. др.

В Республике Беларусь в настоящее время сертифицированы SMK 23 высших учебных заведения, среди которых Белорусский государственный технологический университет (БГТУ), Гродненский государственный университет имени Янки Купалы (ГГУ имени Я. Купалы), Белорусский государственный экономический университет (БГЭУ), Гомельский государственный медицинский университет (ГГМУ), Белорусский государственный университет (БГУ), Витебский государственный университет имени П. М. Машерова, Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники (БГУИР) и др. Остальные вузы продолжают работу по формированию и внедрению своих SMK и планируется, что к концу 2011 г. данный процесс будет завершен.

Поводом для создания SMK в вузах страны послужил приказ Министерства образования Республики Беларусь от 24.12.2008 г. № 1000 «О развитии в высших учебных заведениях Республики Беларусь систем управления качеством образования и приведении их в соответствие с требованиями государственных стандартов Республики Беларусь и международных стандартов», который направлен на придание работе по формированию вузовских SMK системного характера с учетом необходимости руководства едиными требованиями и правилами формирования и функционирования вузовских SMK, приведение их в соответствие с требованиями международных и национальных стандартов с целью обеспечения качества подготовки специалистов.

Конечными результатами создания SMK в вузах должны стать: более полное соответствие вузовской подготовки реальным требованиям общества; повышение уровня теоретической и практической подготовки молодых специалистов; адаптация университетов к современным условиям и требованиям развития образования на основе использования мирового опыта; применение эффективной системы оценки результатов деятельности вузов, их отдельных подразделений, преподавателей и студентов; активизация научно-исследовательской деятельности профессорско-преподавательского состава; решение вопросов трудоустройства выпускников; повышение авторитета вуза как учреждения, способного обеспечить качественную подготовку специалистов [1].

Несмотря на то, что еще до появления приказа Министерства образования Республики Беларусь от 24.12.2008 г. № 1000 в некоторых вузах

уже была развернута работа по анализу современного состояния и развития вузовских систем управления и приведение их в соответствие с требованиями международных стандартов, а также по созданию и внедрению SMK (например, в ГГУ имени Я. Купалы, БГТУ, БГУ), большинство вузов столкнулось с серьезной проблемой поиска оптимальных и эффективных путей формирования и внедрения собственных SMK в условиях достаточно жестких временных ограничений. Ведь приказом был определен первоначальный срок по формированию и оформлению SMK в вузах Республики Беларусь до 1 января 2010 г.

Ввиду создавшихся условий при формировании своих SMK вузы опираются на различные подходы. Так, Белорусский национальный технический университет (БНТУ) ориентируется на подготовку и сертификацию отдельных направлений деятельности и опирается на помощь специалистов из Белорусского государственного института стандартизации и сертификации (БелГИСС). Еще в 2005 г. университет первым из высших учебных заведений страны сертифицировал свою научную деятельность и получил соответствующий сертификат соответствия. В 2010 г. был сертифицирован Республиканский институт инновационных технологий при БНТУ на соответствие требованиям СТБ ISO 9001-2009 и DIN EN ISO 9001:2008. Кроме того, в 2010 г. была сертифицирована научная библиотека Полоцкого государственного университета.

Тем не менее, большинство вузов все же ориентируются на подготовку к сертификации всего университета. При этом в процессе разработки и внедрения своих SMK они опираются как на помощь других вузов, успешно прошедших сертификацию, так и на собственные силы. Например, БГЭУ опирался на помощь Познаньского экономического университета, ГГУ имени Я. Купалы – на помощь Томского политехнического университета, а такие университеты как БГТУ, БГУ, БГУИР самостоятельно изучали опыт различных университетов мира и на основе полученной информации разрабатывали и внедряли собственные SMK. Однако следует отметить, что на заключительном этапе вузы, как правило, прибегают к консалтинговым услугам сторонних организаций с целью предварительного анализа функционирования созданной SMK, а также определения и дальнейшего устранения выявленных недостатков.

Кроме того, руководство высшими учебными заведениями прибегает к различным методам не только на этапах разработки и внедрения SMK, но и на этапе проведения сертификации на соответствие требованиям СТБ ISO 9001-2009. В настоящее время в Республике Беларусь вузы прибегают к услугам следующих организаций в качестве органов по сертификации:

**Количество проведенных сертификационных аудитов различными организациями по сертификации высших учебных заведений (по состоянию на 01.04.2011 г.)**

Год	Организации по сертификации				
	БелГИСС	БГИПК	РИВШ	Ассоциация «Русский регистр»	Bureau Veritas Certification
2009	2	–	–	1	–
2010	11	2	1	2	2
2011	–	–	1	–	–
Всего	13	2	2	3	2

– Научно-производственного республиканского унитарного предприятия БелГИСС;

– Учреждения образования «Белорусский государственный институт повышения квалификации и переподготовки кадров по стандартизации, метрологии и управления качеством» (БГИПК);

– Государственного учреждения образования «Республиканский институт высшей школы» (РИВШ);

– Ассоциации по сертификации «Русский регистр»;

– Bureau Veritas Certification.

Это подтверждают и данные, представленные в таблице, из которой видно, что абсолютное большинство высших учебных заведений прибегает к услугам БелГИСС, преимуществом которого является возможность получения сразу двух сертификатов соответствия: в Национальной системе подтверждения соответствия Республики Беларусь на соответствие требованиям СТБ ISO 9001-2009 и в Немецкой системе аккредитации TGA на соответствие требованиям DIN EN ISO 9001:2008. Также следует отметить, что БелГИСС является ведущей организацией в Республике Беларусь, оказывающей услуги по совершенствованию систем управления организаций и их сертификации, в том числе и в области СМК. Среди вузов, которые были сертифицированы данным органом, – БГТУ, БГУ, БГУИР, ГГУ имени Я. Купалы, Республиканский институт инновационных технологий БНТУ, научная библиотека Полоцкого государственного университета, Академия Министерства внутренних дел Республики Беларусь, Гомельский государственный технический университет имени П. О. Сухого и др.

Сертификат на соответствие требованиям СТБ ISO 9001-2009 в Национальной системе подтверждения соответствия Республики Беларусь можно получить в результате сертификации такими органами по сертификации, как БГИПК и РИВШ. Так, услугами БГИПК воспользовались БГЭУ и Белорусский государственный университет транспорта, а услугами РИВШ – Гомельский инженерный институт Министерства по чрезвычайным ситуациям Республики Беларусь и Международный государственный

экологический университет имени А. Д. Сахарова. При этом преимуществом БГИПК является то, что в данном органе по сертификации работают эксперты-аудиторы, аккредитованные в Национальной системе подтверждения соответствия Республики Беларусь, а также в Европейской организации по качеству (ЕОQ) и в Немецкой организации по качеству (DGQ). Кроме того, БГИПК является учебно-методическим центром Госстандарта, предоставляющим образовательные услуги и содействующим внедрению новейших достижений науки и техники, информационных технологий и передового опыта в стандартизации, метрологии, сертификации и управлении качеством, оказывает консультационно-методические услуги по разработке СМК.

В свою очередь, преимущество РИВШ по сравнению с БелГИСС и БГИПК заключается в том, что институт является головным республиканским научно-методическим и информационно-аналитическим центром высшего образования, признанным республиканским центром подготовки кадров и лидером внедрения современных инноваций в высшую школу Республики Беларусь. Кроме того, институт является надежным партнером учебно-образовательных учреждений в деле совершенствования содержания и качества образования. РИВШ оказывает методическую помощь при разработке СМК в соответствии с требованиями СТБ ISO 9001-2009 и подготовке к сертификации, а также проводит сертификационные работы СМК на соответствие требованиям данного стандарта совместно с сотрудниками Госстандарта Республики Беларусь.

Следует отметить, что и БелГИСС, и БГИПК, и РИВШ являются аккредитованными органами по сертификации СМК на соответствие требованиям СТБ ISO 9001-2009 в Национальной системе подтверждения соответствия Республики Беларусь. Кроме того, они также входят в реестр организаций, которые имеют удостоверение о регистрации услуг по осуществлению консалтинговой деятельности в области создания СМК в соответствии с требованиями СТБ ISO 9001-2009. Однако, за исключением БелГИСС, который имеет возможность при про-

ведении сертификационного аудита выдавать сертификат соответствия еще и в Немецкой системе аккредитации TGA на соответствие требованиям DIN EN ISO 9001:2008, сертификаты, выданные данными организациями, не признаются за рубежом и предназначены для получения конкурентного преимущества только на внутреннем рынке образовательных услуг. С целью же не только оптимизации структуры управления высшим учебным заведением, но и развития экспорта образовательных, научных и инновационных услуг белорусских вузов необходимо получать сертификат соответствия, имеющий международный авторитет и признающийся в большинстве стран мира.

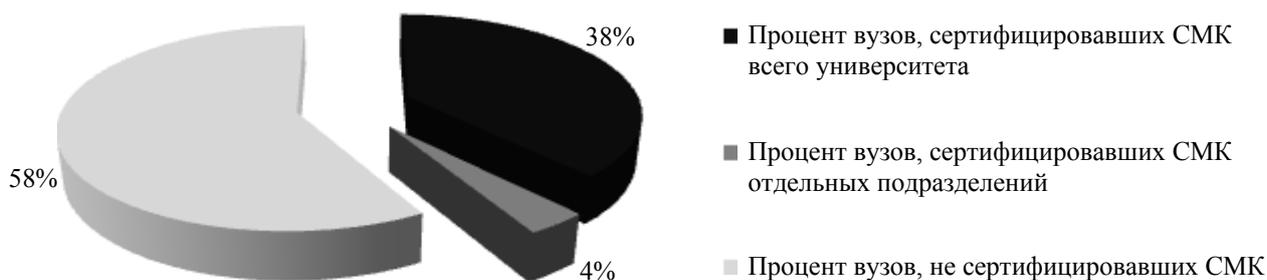
В качестве организаций, по результатам сертификации в которых можно получить сертификат соответствия требованиям стандарта СТБ ISO 9001-2009, признающийся не только в Республике Беларусь, но и за ее пределами, помимо БелГИСС, в настоящее время выступают также ассоциация по сертификации «Русский регистр» и международное техническое общество Bureau Veritas Certification.

Так, услугами ассоциации по сертификации «Русский регистр» воспользовались Белорусско-Российский университет, Гомельский государственный университет имени Франциска Скорины и Белорусская государственная сельскохозяйственная академия. Данная ассоциация обладает реестром экспертов в области систем менеджмента численностью более 300 человек, многие из которых, помимо высшего образования, имеют специальную теоретическую и практическую подготовку по сертификации систем менеджмента по программам, одобренным IRCA (Международный Регистр Сертифицированных Аудиторов), EARA (Европейская Ассоциация по регистрации экологических аудиторов), EOQ (Европейское Общество по качеству), PrCert (Европейский орган по сертификации персонала, аккредитованный по требованиям ISO/IEC 17024:2003). Это независимый орган по сертификации систем менеджмента организаций, который занимает лидирующее положение на рынке благодаря официальной международно признанной аккредитации RvA, члена Международного Аккредитационного Форума (IAF), благодаря официальной аккредитации в четырех российских системах сертификации, членству в Международной Сети Сертификации IQNet, членству в Европейском фонде управления качеством (EFQM), объединяющем около 700 организаций, приверженных принципам качества и постоянного улучшения, совместной работе с членами IQNet в рамках договоров о сотрудничестве, а также благодаря широкой сети представительств.

Международное техническое общество Bureau Veritas Certification было создано еще в 1828 г. во Франции и в настоящее время является мировым лидером в области сертификации, оценки качества и безопасности в различных областях. Услугами данной организации на сегодняшний день воспользовались ГГМУ и Международный институт трудовых и социальных отношений. Преимуществами Bureau Veritas Certification являются доступность, независимость, профессионализм, международное признание и опыт работы, ведь это негосударственная организация, действующая как международный независимый эксперт, специалисты которой обладают сертификатами международных аттестующих организаций. Клиентами Bureau Veritas Certification являются более 200 000 организаций по всему миру, среди которых Mercedes-Benz, Mitsubishi, Shell, IBM, Sony, ПО «Беларуськалий» и др. Bureau Veritas Certification имеет признание со стороны 40 национальных органов по аккредитации, парламенты и правительства более 126 стран мира делегировали ему свои полномочия по сертификации, классификации, надзору и инспектированию продукции и производств в самых различных отраслях экономики. Во всем мире логотип «Bureau Veritas Certification» является признанным символом постоянного стремления организации к совершенствованию, устойчивому развитию и надежности.

Однако следует отметить, что в настоящее время в Республике Беларусь насчитывается 55 высших учебных заведений, среди которых 45 являются вузами государственной формы собственности, 10 – негосударственной. Среди вузов государственной формы собственности свои SMK уже сертифицировали 22 высших учебных заведения страны, в то время как среди вузов негосударственной формы собственности только одно – Международный институт трудовых и социальных отношений, получивший 1 сентября 2010 г. по результатам аудита, проведенного Bureau Veritas Certification, международный сертификат SMK на соответствие требованиям стандарта ISO 9001:2008.

На рисунке представлены данные о ходе выполнения приказа Министерства образования Республики Беларусь от 24.12.2008 г. № 1000, который обязал все высшие учебные заведения Республики Беларусь сформировать и сертифицировать свои SMK. Из рисунка видно, что по состоянию на апрель 2011 г. успешно прошли процедуру сертификации только 42% высших учебных заведений Республики Беларусь, причем 4% от общего количества вузов сертифицировали лишь отдельные свои подразделения (БНТУ, Полоцкий государственный университет).



Результаты сертификации СМК высших учебных заведений Республики Беларусь на соответствие требованиям СТБ ISO 9001-2009 (по состоянию на 01.04.2011 г.)

**Выводы.** Проблема качества актуальна абсолютно для всех видов продукции и услуг, в то время как обеспечение качества всегда было и остается одной из сложнейших задач, с которой приходится сталкиваться организациям при производстве продукции и предоставлении услуг. Эффективным средством успешного решения этой задачи является реализация положений международных стандартов ISO серии 9000.

В этой связи принятие решения о внедрении систем управления качеством в высших учебных заведениях Республики Беларусь, соответствующих требованиям международного стандарта СТБ ISO 9001-2009, направлено на развитие экспорта образовательных услуг, повышение конкурентоспособности, оптимизации структуры управления и повышение качества образовательной, научной и инновационной деятельности. А сертификация созданных СМК должна повысить престиж белорусских вузов на международном уровне и их привлекательность для иностранных студентов.

Кроме того, с внедрением и сертификацией СМК повышается компетентность специалистов в данной области, развивается система консалтинговых и сертификационных услуг. Так, в 2009 г. аттестат аккредитации Органа по сертификации, подтверждающий право осуществления сертификации СМК, и соответствующее удостоверение о регистрации, дающее право на осуществление консалтинговой деятельности по оказанию методической помощи организациям при разработке СМК в соответствии с требованиями СТБ ISO 9001-2009 и подготовке их к сертификации, а также обучению и повышению квалификации руководителей и специалистов организаций в области создания СМК, получил РИВШ. В 2010 г. соответствующее удостоверение о регистрации получил ГГУ имени Я. Купалы, которое дает право на осуществление консалтинговых услуг по оказанию методической помощи учреждениям образования при разработке СМК в соответствии с требованиями СТБ ISO 9001-2009 и подготовке их к сертификации.

Развитие консалтинговых и сертификационных услуг связано с тем, что в планах Министерства образования Республики Беларусь –

дальнейшее расширение области сертификации. В частности, планируется охватить не только высшие учебные заведения, но и средние специальные, профессионально-технические учебные заведения, что должно позволить полнее удовлетворять потребности работодателей и государства в качественных услугах и компетентных, высококвалифицированных специалистах, способных конкурировать на международном уровне.

Однако, несмотря на наличие широкого выбора как организаций, оказывающих консалтинговые услуги по оказанию методической помощи при разработке СМК, так и организаций, сертифицирующих СМК на соответствие требованиям международного стандарта СТБ ISO 9001-2009, руководство большинства вузов исходит из того, что это должна быть одна и та же организация. Данное обстоятельство значительно упрощает процедуру сертификации, ведь появляется возможность объединения предварительного анализа СМК в рамках осуществления консалтинговых услуг и первого этапа сертификационного аудита (предварительного аудита) в рамках проведения сертификации СМК высшего учебного заведения.

Тем не менее, следует отметить, что формирование успешной СМК – сложный и продолжительный процесс, который не заканчивается с непосредственным ее внедрением и сертификацией на соответствие требованиям международного стандарта СТБ ISO 9001-2009. Разработанная и внедренная СМК не должна находиться в статичном состоянии, она постоянно должна совершенствоваться и развиваться в соответствии с современными требованиями не только экономики Республики Беларусь, но и с учетом новейших мировых достижений в области обеспечения качества образовательной, научной и инновационной деятельности.

### Литература

1. Радьков, А. М. Качественное образование – важный механизм инновационного развития страны / А. М. Радьков // Стандартизация. – 2010. – № 5. – С. 18–21.

Поступила 28.04.2011