

ФОРМИРОВАНИЕ И СЕРТИФИКАЦИЯ ВУЗОВСКИХ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Коллектив Белорусского государственного технологического университета, проведя в 2005 – 2006 годах большую подготовительную работу и анализ лучших практик вузовских систем управления (систем менеджмента качества), разработал в 2007 году «Концепцию развития университетской системы управления и приведения ее в соответствие с требованиями международных стандартов». При этом к международным стандартам мы относим стандарты серии ИСО 9000 версии 2000 года Международной организации по стандартизации, Европейскую модель совершенства (Европейского фонда управления качеством – EFQM), стандарты и директивы гарантии качества высшего образования в Европейском регионе (Европейской сети управления качеством – ENQA). В результате был собран уникальный материал по методологии и практике формирования и сертификации вузовских систем менеджмента качества, который позволил приступить в начале 2008 г. к разработке основных документов SMK университета.

В марте 2008 г. на совещании ведущих вузов под руководством первого заместителя министра образования Жука А. И. было принято решение активизировать данные работы в вузах республики. В соответствии с этим решением в БГТУ был выпущен приказ от 10.03.2008 № 222 «О проведении работ по совершенствованию системы управления качеством образования».

Первыми документами SMK были разработаны миссия и политика в области качества. Миссия университета сформулирована следующим образом: «Технологическое образование и научные исследования для инновационного развития Республики Беларусь с учетом опыта прошлого, анализа настоящего и взгляда в будущее». К концу 2008 г. проект SMK БГТУ был подготовлен для рассмотрения и обсуждения на различных форумах, конференциях, совещаниях.

На заседании Республиканского совета ректоров 11 ноября 2008 г. был рассмотрен вопрос «Проблемы и пути развития в вузах Республики Беларусь систем управления качеством образования (систем менеджмента качества) и приведения их в соответствие с требованиями государственных стандартов Республики Беларусь и международных стандартов». На заседании с докла-

дом о проекте SMK БГТУ выступил ректор И. М. Жарский. В фойе была развернута выставка, на которой ректоры вузов впервые ознакомились с проектом SMK университета. В соответствии с приказом Министерства образования от 24.12.2008 № 1000 и Методическими рекомендациями по формированию вузовских систем менеджмента качества высшие учебные заведения страны приступили к работам по формированию и сертификации SMK.

Из семи вузов, уже сформировавших и сертифицировавших свои системы менеджмента качества *, первым стал Белорусский государственный технологический университет.

В статье «Типовая модель системы управления качеством образования в вузе», опубликованной в журнале «Высшая школа» № 1 за 2006, были указаны составные части SMK [1]. Мы только уточнили пункты и разделы ИСО 9001, в которых изложены положения и требования по ним.

Начиная работу над формированием перечня процессов и процедур, оформляя схему взаимодействия процессов, мы обратились к двум документам: стандарту СТБ ISO 9001 и Всемирной декларации «Высшее образование для XXI века: подходы и практические меры», принятой в Париже в 1998 году [2].

В СТБ ISO 9001-2009 в пункте 0.2 введения говорится, что «применение в организации системы процессов, наряду с их идентификацией и взаимодействием, а также менеджмент процессов, направленный на получение желаемого результата, могут считаться процессным подходом». Поэтому свою схему мы назвали СИСТЕМОЙ ПРОЦЕССОВ, хотя встречаются и другие названия: «карта процессов», «сеть процессов» и даже «процессный ландшафт».

Во Всемирной декларации «Высшее образование для XXI века: подходы и практические меры» имеется статья 11 «Оценка качества», в которой говорится, что «качество в сфере высшего образования является многомерной концепцией, которая должна охватывать все его функции и виды деятельности...». На основании данного определения и проведенного анализа было установлено 18 процессов и 19 процедур, на которые разрабатывались самостоятельные документы SMK (таблица 1) и которые были включены в систему процессов БГТУ.

* По состоянию на 01.07.2010.

МЕНЕДЖМЕНТ - ПРОБЛЕМЫ И РЕШЕНИЯ

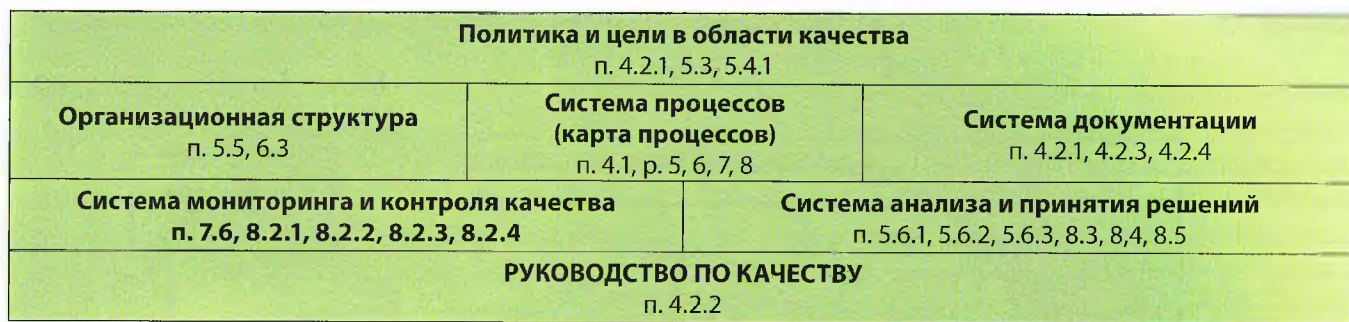


Рисунок 1 – Составные части СМК

Таблица 1 – Перечень процессов и видов деятельности БГТУ, на которые разрабатывались документы СМК

1.1	Наименование процессов и видов деятельности	СТУ	ДП	ИСО 9001
1	Руководящие процессы – Раздел 5 СТБ ISO 9001-2009 (Ответственность руководства)			
1.1	Маркетинг	СТУ		5.2
1.2	Стратегическое планирование	СТУ		5.4.2
1.3	Проектирование образовательных программ	СТУ		7.3
1.4	Планирование образовательных процессов	СТУ		7.1
1.5	Менеджмент процессов и ресурсов		ДП	5, 6, 7
1.6	Анализ СМК со стороны руководства		ДП	5.6
1.7	Информирование общественности		ДП	–
2	Основные процессы – Раздел 7 СТБ ISO 9001-2009 [Производство продукции (услуг)]			
2.1	Подготовка специалистов на 1-й ступени высшего образования	СТУ		7.5
2.2	Подготовка магистров на 2-й ступени высшего образования	СТУ		7.5
2.3	Подготовка научных работников высшей квалификации	СТУ		7.5
2.4	Переподготовка и повышение квалификации кадров	СТУ		7.5
2.5	Идеологическая и воспитательная работа		ДП	7.5
2.6	Доуниверситетская подготовка	СТУ		7.5
2.7	Научно-исследовательская и инновационная деятельность	СТУ		7.5
3	Обеспечивающие процессы – Раздел 6 СТБ ISO 9001-2009 (Менеджмент ресурсов)			
3.1	Прием студентов	СТУ		7.4
3.2	Кадровое обеспечение	СТУ		6.2
3.3	Учебно-методическое обеспечение	СТУ		7.3
3.4	Редакционно-издательская деятельность		ДП	7.4
3.5	Библиотечное и информационное обеспечение	СТУ		7.4
3.6	Материально-техническое обеспечение	СТУ		7.4
3.7	Международная деятельность		ДП	–
3.8	Финансовое обеспечение		ДП	6.5
3.9	Управление инфраструктурой и рабочей средой	СТУ		6.3
3.10	Обеспечение безопасности жизнедеятельности	СТУ		6.3
3.11	Социальная поддержка студентов и сотрудников		ДП	–
3.12	Управление документацией		ДП	4.2.3
3.13	Управление записями		ДП	4.2.4
3.14	Распределение выпускников		ДП	–
3.15	Взаимодействие с поставщиками		ДП	7.4
3.16	Взаимодействие с потребителями		ДП	5.2, 7.2
4	Деятельность по измерению, анализу и улучшению – раздел 8 СТБ ISO 9001-2009			
4.1	Оценка удовлетворенности потребителей		ДП	8.2.1
4.2	Внутренний аудит		ДП	8.2.2
4.3	Мониторинг, измерение и анализ процессов		ДП	8.2.3
4.4	Мониторинг, измерение, оценка студентов		ДП	8.2.4
4.5	Управление средствами для мониторинга и измерений		ДП	7.6
4.6	Управление несоответствиями *		ДП	8.3
4.7	Корректирующие и предупреждающие действия *		ДП	8.5.2, 8.5.3

* Возможен перенос в раздел 1.

Система процессов SMK

Белорусского государственного технологического университета

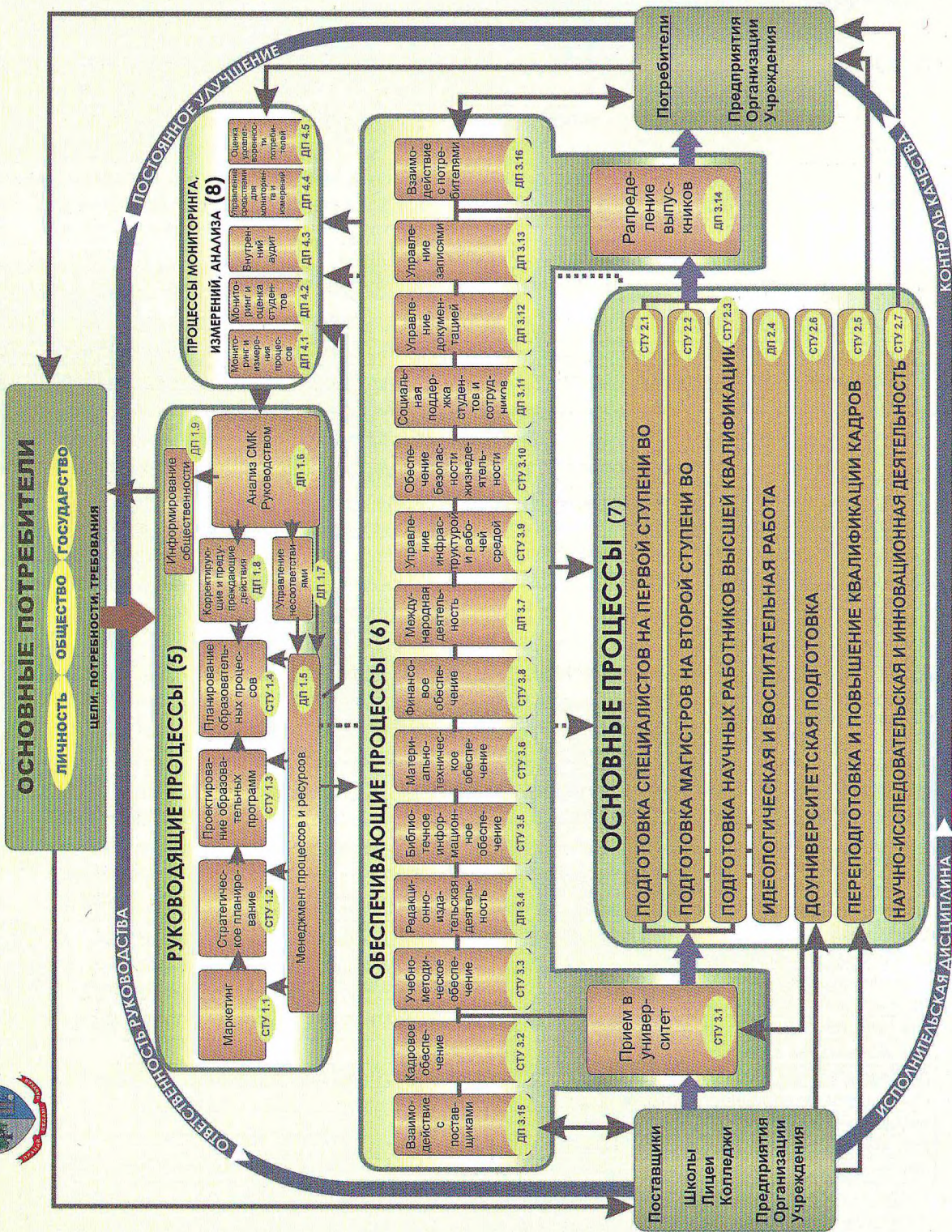


Рисунок 2 – Система процессов SMK БГТУ

Кирпичным цветом отмечены те из них, которые не требовали изменений, а голубым – потребовавшие доработку и изменения.

На рисунке 3 приведена система процессов СМК БГТУ [3].

В числе 18 стандартов на процессы и 19 документированных процедур: руководящие процессы (4 процесса, 5 процедур); основные процессы (6 процессов, 1 процедура); обеспечивающие процессы (8 процессов, 8 процедур); процессы измерений, анализа, улучшений (5 процедур). Фактически у разных вузов их число колеблется от 20 до 45.

В БГТУ было разработано 40 принципиально новых в университетской практике документов, которые связали всю университетскую документацию в единую систему, наведя в ней определенный порядок. Кроме перечисленных, к ним относится также политика в области качества, цели в области качества, руководство по качеству [3]. Всего в БГТУ действует около 2500 документов.

Важной особенностью документов СМК является их структура. В разрабатываемых документах на процессы предусмотрено обязательное наличие разделов «Мониторинг процесса» и «Анализ и улучшение», а также информационная карта процесса (в приложении).

Материалы по СМК БГТУ были представлены на III Международном форуме в Российской академии государственной службы при Президенте Российской Федерации в ноябре 2008 г., где экспозиция по СМК БГТУ получила Диплом победителя выставки, а также ряде международных конференций, международном семинаре в Карловом университете в Праге в апреле 2009 г. [4].

После завершения разработки и внедрения документов СМК в соответствии с СТБ ISO 9001-2009 встал вопрос о сертификации системы и выборе органа по сертификации. В настоящее время свои услуги по этим направлениям для вузов предлагают: БелГИСС, БелИПК Госстандарта, Институт «Кадры индустрии» Министерства промышленности, БелПроектКонсалтинг, Бюро Веритас, Международный институт систем менеджмента, Республиканский институт высшей школы и Белорусско-Российский университет Министерства образования. Анализируя преимущества и недостатки этих организаций, мы остановили свой выбор на БелГИСС, который имеет в своем составе отдел методологии менеджмента качества, отдел сертификации систем управления, а также Национальный фонд технических нормативных правовых актов, включая международные стандарты ИСО. В сертификации СМК БГТУ приняли участие эксперты-аудиторы БелГИСС и технические эксперты ведущих вузов – БГУ и БГУИР. На

наш взгляд, такое решение является наиболее удачным для сертификации вузовских СМК.

Предварительный аудит системы менеджмента качества БГТУ состоялся в мае, а сертификационный аудит – в июне 2009 г. Выявленные в результате сертификационного аудита несоответствия были устранены в течение месяца. Сертификат Национальной системы подтверждения соответствия первому из белорусских вузов – БГТУ был вручен на общем собрании профессорско-преподавательского состава 31 августа 2009 г.

Для нас было также важно провести оценку СМК международными экспертами. В декабре того же года БелГИСС совместно с представителем немецкого органа TGA провели второй этап сертификационного аудита в немецкой системе аккредитации. В результате БГТУ первым среди вузов страны стал обладателем не только национального, но и международного сертификата, открыв дорогу всем вузам для получения обоих сертификатов одновременно.

Выполняя поручение министра образования А. М. Радькова, БГТУ оказывает консультации и методическую помощь всем вузам, обращающимся за такой помощью.

Необходимо отметить, что СМК вуза должна учитывать требования ряда документов и систем, которые оказывают влияние на ее развитие и улучшение, показывая пути этих улучшений. Эти воздействия показаны на рисунке 4.

В соответствии с положениями этих документов в БГТУ проводятся следующие работы:

- самооценка деятельности БГТУ, в том числе для представления заявки на участие в конкурсе на Премии Правительства Республики Беларусь за достижения в области качества;
- развитие системы менеджмента с учетом требований по экологии, охране труда, социальной ответственности, информационной безопасности, качеству питания, стандартов ИСО серии 10000;
- учет требований стандартов и директив гарантии качества высшего образования в Европейском регионе (стандартов ENQA).

При внедрении и сертификации СМК, обеспечении качества основных видов деятельности вузы сталкиваются со следующими проблемами:

- несовместимость терминологии стандартов ISO 9000, ISO 9001 и сложившейся вузовской практики;
- низкое качество подготовки абитуриентов;
- затруднения в получении достоверной информации об удовлетворенности основных потребителей (предприятий-работодателей);

МЕНЕДЖМЕНТ - ПРОБЛЕМЫ И РЕШЕНИЯ

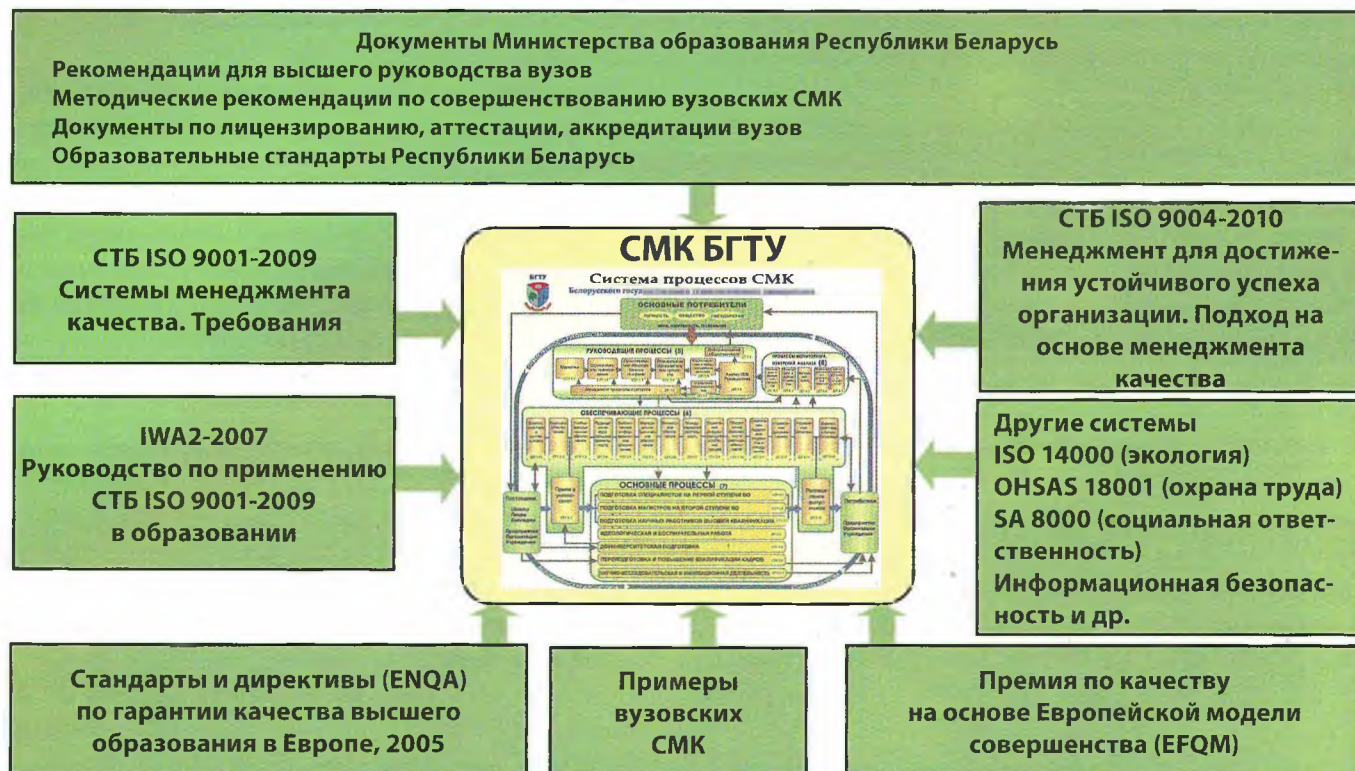


Рисунок 3 – Воздействия на СМК БГТУ

– определение единых показателей по основным процессам (образовательным и научным);

– проведение производственной практики студентов на предприятиях.

Основными замечаниями (несоответствиями) и аспектами для улучшения, которые даются вузам органами по сертификации, являются:

– отсутствие службы качества в вузе;

– актуализация положений о подразделениях и должностных инструкций;

– поверка средств измерений;

– управление аутсорсинговыми процессами (переданными другим организациям – например, организация практики студентов на предприятиях);

– оценка удовлетворенности потребителей (предприятий-работодателей).

Под руководством первого заместителя министра образования А. И. Жука группа ведущих разработчиков БГУ, БГТУ, БГЭУ, БГУИР, ГрГУ, РИВШ проводит работу по доработке подходов, терминологии, показателей и критериев основных процессов СМК вуза, которые должны быть включены в Методические рекомендации по формированию вузовских СМК.

В заключение подчеркнем, что наряду с государственной аккредитацией сертификация системы ме-

неджмента качества и проведение самооценки по критериям Премии Правительства Республики Беларусь за достижения в области качества позволят высшим учебным заведениям страны более объективно и всесторонне оценить себя, повысить эффективность своих усилий, направленных на повышение качества образования.

И. М. ЖАРСКИЙ, ректор Белорусского государственного технологического университета

В. И. ВОСКРЕСЕНСКИЙ, помощник ректора Белорусского государственного технологического университета

ЛИТЕРАТУРА

[1] Стражев, В. И. Типовая модель системы управления качеством образования в вузе / В. И. Стражев, А. И. Жук, В. И. Воскресенский // «Высшая школа». – 2006. – № 1. – С. 8 – 15.

[2] Управление качеством образования: теория и практика / под ред. А. И. Жука, Н. Н. Кошель. – Минск: Зорны верасень, 2008. – 560 с.

[3] Жарский, И. М. О формировании системы менеджмента качества Белорусского государственного технологического университета // «Высшая школа». – 2009. – № 3. – С. 15 – 20.

[4] Федоренчик, А. С. Совершенствование системы менеджмента качества университета в стратегии развития инновационного образования / Федоренчик А. С., Воскресенский В. И. Обеспечение качества высшего образования: европейский и белорусский опыт: материалы Междунар. науч.-практ. конф., Гродно: 28 ноября – 1 дек. 2007 г. / ГрГУ им. Я. Купалы; Е. А. Ровба (отв. ред.). – Гродно: ГрГУ, 2008. – 426 с. С. 261 – 271.

[5] Жарский, И. М. Система менеджмента качества Белорусского государственного технологического университета / Жарский И. М., Федоренчик А. С., Воскресенский В. И. // Международный семинар: Новое качество образования в условиях глобализации: международный опыт и национальные вариации. Основные научные труды участников. – Прага, Чешская Республика, 2009. – 194 с. С. 56 – 66.