



ИТОГИ И ПРОБЛЕМЫ ПЕРВОГО ЭТАПА СЕРТИФИКАЦИИ ВУЗОВСКИХ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

*Жарский И. М., кандидат химических наук, профессор
ректор*

Воскресенский В. И.

помощник ректора

Белорусский государственный технологический университет

Прошло немного времени после заседания Республиканского совета ректоров 11 ноября 2008 г., рассмотревшего 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». Но за это время вузами сделано уже не мало. В соответствии с приказом Министерства образования от 24.12.2008 № 1000 и Методическими рекомендациями по формированию вузовских систем менеджмента качества вузы приступили к работам по формированию, оформлению, сертификации своих СМК. Уже несколько вузов сертифицировали свои системы менеджмента качества. В их числе: Белорусский государственный технологический университет, Белорусско-Российский университет, Командно-инженерный институт МЧС, Гродненский государственный университет имени Янки Купалы, РИИТ Белорусского национального технического университета, Белорусский государственный экономический университет. Активно работают на завершающих стадиях Белорусский государственный университет, Белорусский государственный аграрный технический университет, Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники, ряд областных университетов. Однако в этих работах видны некоторые различия,

связанные с участием в обучении, консультировании, оказании методической помощи в разработке и сертификации СМК целого ряда разнородных организаций. Поэтому хотелось бы еще раз осветить те основные положения, которые были использованы в БГТУ при формировании и сертификации СМК.

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

Политика и цели в области качества (пп. 4.2.1, 5.3, 5.4.1)

Организационная структура (пп. 5.4.1, 6.3)

Система процессов (пп. 0.2, 4.1, разделы 5, 6, 7, 8)

Система документации (пп. 4.2.1, 4.2.3)

Система мониторинга и контроля качества (пп. 7.6, 8.1, 8.2, 8.3)

Система анализа и принятия решений (пп. 5.6.1, 5.6.2, 5.6.3, 8.3, 8.4, 8.5)

Руководство по качеству (п. 4.2.1)

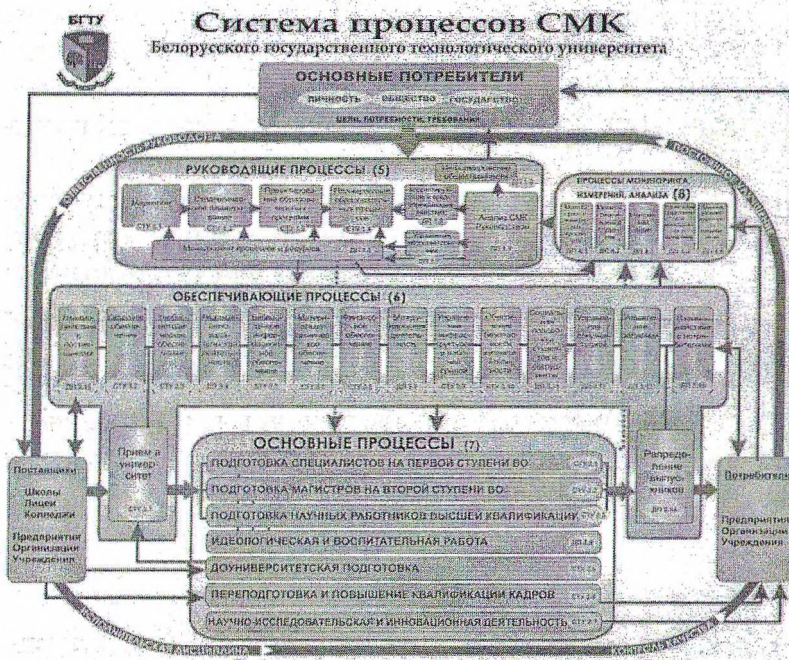
Начиная свою работу над формированием перечня процессов и процедур, оформляя схему взаимодействия процессов, мы обратились к двум документам: стандарту СТБ ISO 9001 и Всемирной декларации «ВЫСШЕЕ ОБРАЗОВАНИЕ ДЛЯ XXI ВЕКА: подходы и практические меры».



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 практиче-

ские меры», принятой в Париже 9 октября 1998 г., 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 нами было установлено 18 процессов и 19 процедур, на которые разрабатывались самостоятельные документы SMK (рисунок 1).



Руководящие процессы
(4 процесса, 5 процедур)
Основные процессы
(6 процессов, 1 процедура)
Обеспечивающие процессы
(8 процессов, 8 процедур)
Процессы измерений, анализа, улучшений
(5 процедур)

**Всего: 18 процессов,
19 процедур**

Рисунок 1

Фактически у разных вузов число процессов и процедур колеблется от 20 до 45. В БГТУ было разработано 40 принципиально новых в университетской практике документов, которые, находясь на первом и втором уровнях, связали всю университетскую документацию в единую систему. Кроме уже названных 37 документов, еще и политика в области качества, цели в области качества, Руководство по качеству [2]. Всего в БГТУ действует около 2 000 документов.

После завершения разработки и внедрения документов SMK и стандарта 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 и ИПК Госстандарта, Институт «Кадров 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 еще в 2004 году был рекомендован для вузов председателем Госстандарта Корешковым В. Н. БелГИСС имеет в своем составе отдел методологии менеджмента качества, отдел сертификации систем управления, Национальный фонд технических нормативных правовых актов, включая международные стандарты ИСО. В сертификации СМК БГТУ принимали участие эксперты-аудиторы БелГИСС и технические эксперты ведущих вузов – БГУ и БГУИР. На наш взгляд, такое решение является наиболее удачным для сертификации вузовских СМК.

В соответствии с заявкой от 07.04.2009 предварительный аудит системы менеджмента качества БГТУ состоялся 12 – 13 мая 2009 г., а сертификационный аудит – 20 июня 2009 г. До начала аудита были проведены анализ заявки и исходной информации, анкеты вопросника и экспертиза документов СМК. По результатам сертификационного аудита были указаны несоответствия, которые в течение месяца были устранены. Сертификат был вручен на общем собрании профессорско-преподавательского состава университета 31 августа 2009 г. Для нас важно было также провести оценку СМК международными экспертами и получить соответствующий сертификат. В результате 2 декабря БелГИСС совместно с представителем немецкого органа TGA был проведен второй этап сертификационного аудита БГТУ в Немецкой системе аккредитации. По результатам сертификации БелГИСС получил разрешение сертифицировать системы менеджмента качества учреждений образования в Немецкой системе аккредитации, а БГТУ первым в Республике Беларусь получил такой сертификат и тем самым открыл дорогу всем вузам для получения этих двух сертификатов одновременно. В результате уже в

конце декабря Командно-инженерный институт МЧС и Гродненский государственный университет имени Янки Купалы получили эти два сертификата одновременно.

СЕРТИФИКАТЫ ПОЛУЧЕНЫ. ЧТО ДАЛЬШЕ?

Необходимо отметить, что СМК вузов взаимодействуют с другими системами и рядом документов, которые влияют на ее развитие и улучшение.

Во-первых, это развитие работ по самооценке, в том числе на соответствие критериям Премии Правительства Республики Беларусь за достижения в области качества и, при желании, представление вуза на премию.

Во-вторых, развитие систем менеджмента, учет требований по экологии, охране труда, социальной ответственности, информационной безопасности, качеству питания.

В-третьих, при присоединении Республики Беларусь к Болонскому процессу учет требований стандартов и директив гарантии качества высшего образования в европейском регионе (стандартов ENQA).

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

- совместимостью терминологии стандарта ISO 9001 и сложившейся вузовской практики;
- низким качеством подготовки абитуриентов;
- возможностями получения достоверной информации об удовлетворенности основных потребителей (предприятий-работодателей);
- необходимостью выработки единых показателей по основным процессам (образовательным и научным);
- сертификацией воспитательной и идеологической работы;
- проведением практики студентов на предприятиях;
- отсутствием службы качества в вузе;



– актуализацией положений о подразделениях;

– метрологическим обеспечением и переводом средств измерений в индикаторы, соблюдением графиков поверки средств измерений;

– управлением аутсорсинговыми процессами (переданными другим организациям), например по прохождению практики студентов;

– оценкой удовлетворенности потребителей (предприятий-работодателей).

Очень острой проблемой становится организация практики на предприятиях республики.

Следует одобрить ту работу, которую под руководством первого заместителя министра образования А. И. Жука проводит группа ведущих разработчиков БГУ, БГТУ, БГЭУ, БГУИР, ГрГУ, РИВШ по доработке подходов, терминологии, показателей и критериев основных процессов СМК вуза.

Проведение, наряду с государственной аккредитацией профессиональной оценки системы менеджмента качества, и развитие процедур самооценки позволит вузу более объективно и всесторонне оценить себя и повысит эффективность усилий, направленных на совершенствование деятельности вуза и повышение качества образования.

Выполняя поручение министра образования Республики Беларусь Радькова А. М., данное 31 августа 2009 г. при вручении сертификата, Белорусский государственный технологический университет оказывает консультации и методическую помощь всем вузам, которые обращаются к нам за помощью.

Литература

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

[2] Жарский, И. М. Развитие системы управления качеством образования БГТУ (системы менеджмента качества) в соответствии с требованиями международных стандартов / И. М. Жарский, А. С. Федоренчик, В. И. Воскресенский // Высшее техническое образование: проблемы и пути развития: тезисы докладов республиканской науч.-метод. конф. 4 ноября 2008 г. – Мн. : БГУИР, 2008. – С. 5 – 13.