

УДК 543.8:581.4.14:522.4

В. И. Воскресенский, помощник ректора;
А. С. Федоренчик, доцент

РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ УНИВЕРСИТЕТА НА ОСНОВЕ МЕЖДУНАРОДНЫХ СТАНДАРТОВ

The article dwells upon the problems of developing and improving systems of managing the education quality (systems of quality management) on the basis of international standards ISO and European Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area of the European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA). The SQM project of BSTU is currently under consideration.

Основной целью развития системы управления качеством образования в БГТУ является создание условий для реализации творческого потенциала каждого студента, преподавателя и сотрудника.

В Коммюнике Конференции министров высшего образования европейских стран, принятом в Берлине 19 сентября 2003 г., отмечалось, что ответственность за обеспечение качества высшего образования в первую очередь возлагается на сами учебные заведения. Министры призвали принять участие в разработке приемлемого набора стандартов, процедур и методик оценки качества и адекватной системы контроля [1].

В настоящее время приняты следующие международные стандарты.

1. Стандарты по менеджменту качества серии ISO 9000 версии 2000 г., разработанные Международной организацией по стандартизации (ISO).

2. «Стандарты и директивы гарантии качества высшего образования на территории Европы», разработанные Европейской Ассоциацией (сетью) гарантии качества в сфере высшего образования (ENQA).

Основными международными стандартами серии ИСО 9000 версии 2000 г. являются:

Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь: СТБ ИСО 9000-2000.

Системы менеджмента качества. Требования: СТБ ИСО 9001-2001.

Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности: СТБ ИСО 9004-2001.

Руководящие указания по разработке руководства по качеству: СТБ ИСО 10013-2000.

Основой стандартов серии ИСО 9000 являются восемь принципов менеджмента качества.

1. Ориентация на потребителя. Организации зависят от своих потребителей, и поэтому должны понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания.

2. Лидерство руководства. Руководители обеспечивают единство цели и направления деятельности организации. Им следует создавать и поддерживать внутреннюю среду, в которой работники могут быть полностью вовлечены в решение задач организации.

3. Вовлечение работников. Работники всех уровней составляют основу организации, и их полное вовлечение дает возможность организации с выгодой использовать их способности.

4. Процессный подход. Желаемый результат достигается эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессами.

5. Системный подход к менеджменту. Выявление, понимание и управление (менеджмент) взаимосвязанными процессами как системой вносит вклад в результативность и эффективность организации при достижении ее целей.

6. Постоянное улучшение. Постоянное улучшение деятельности организации в целом следует рассматривать как ее неизменную цель.

7. Принятие решений на основе фактов. Эффективные решения основываются на анализе данных и информации.

8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками. Организация и ее поставщики взаимозависимы, и отношения взаимной выгоды повышают способность обеих сторон создавать ценности.

В 2005 г. были разработаны европейские стандарты и руководящие принципы гарантии качества высшего образования [2], которые включают:

Часть 1: Европейские стандарты и руководящие принципы для внутренней гарантии качества в учреждениях высшего образования (7 стандартов).

Часть 2: Европейские стандарты и руководящие принципы для внешней гарантии качества высшего образования (8 стандартов).

Часть 3: Европейские стандарты и руководящие принципы для внешних агентств гарантии качества (8 стандартов).

В первую очередь представляют интерес стандарты внутренней гарантии качества.

1. Политика и процедуры гарантии качества. Учебные заведения должны разработать политику и связанные с ней процедуры гарантии качества и стандартов своих программ и сертификатов. Они также должны полностью посвятить себя развитию осознания важности качества и обеспечения качества в своей работе.

2. Утверждение, мониторинг и периодический пересмотр программ и сертификации. Учебные заведения должны разработать официальные механизмы для утверждения, периодического рецензирования и наблюдения за программами и сертификацией.

3. Оценка студентов. Студенты должны оцениваться с помощью последовательно применяемых опубликованных критериев, положений и процедур.

4. Обеспечение качества преподавательского состава. Учебные заведения должны разработать способы и критерии оценки компетентности преподавателей, обучающихся студентов.

5. Материальное обеспечение учебного процесса и поддержка студентов. Учебные заведения должны гарантировать, что ресурсы, доступные для поддержки обучения студентов, являются адекватными и уместными для каждой предлагаемой программы.

6. Система информирования. Учебные заведения должны обеспечивать сбор, анализ и использование важной информации для эффективного менеджмента программ обучения и других видов деятельности.

7. Информирование общественности. Учебные заведения должны регулярно публиковать свежую, беспристрастную и объективную информацию в отношении как количества, так и качества программ и сертификатов.

Качество высшего образования – соответствие высшего образования как системы, как процесса, как результата целям, потребностям, нормам и требованиям основных потребителей: личности, общества, государства [3].

В настоящее время одновременно развиваются три направления оценки качества образования:

1. Лицензирование, аккредитация, аттестация.
2. Представление системы управления качеством на премию Правительства.
3. Сертификация системы менеджмента качества на соответствие требованиям стандарта СТБ ИСО 9001-2001.

Самооценка является основным этапом подготовки и к аттестации учреждения образования, и к представлению на премию Правительства по качеству, и к сертификации системы управления каче-

ством образования на соответствие международным стандартам.

В концепции процессного подхода, изложенной в стандарте СТБ ИСО 9001-2001, записано что «Процессный подход является основным элементом менеджмента в организации. При этом одним из ключевых аспектов этого подхода является *обеспечение наглядности* объекта управления (организации или системы) посредством его точного, достаточного, лаконичного, удобного для восприятия и анализа описания» [4].

В приложении Б к СТБ ИСО 9004-2001 «Процесс постоянного улучшения» говорится о том, что имеются два основных подхода к проведению постоянного улучшения процессов:

- проекты прорыва, ведущие или к пересмотру и улучшению существующих процессов, или к внедрению новых процессов; как правило, их осуществляют многопрофильные группы вне обычной деятельности;

- деятельность по поэтапному постоянному улучшению, проводимая работниками в рамках существующих процессов [5].

Второй подход является менее затратным и вызывает наибольшее внимание вузов.

В стандарте ИСО 8402-1994 термин *система качества* был определен как совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством [6].

Именно это определение является наиболее приемлемым при рассмотрении вопросов развития системы.

В 2006 г. БГТУ приступил к разработке Концепции развития системы управления качеством образования (СМК).

Основными принципами создания СМК в БГТУ предлагаются:

- опора на собственные силы;
- минимизация затрат;
- использование накопленного опыта.

Графическое представление проекта системы управления качеством образования в БГТУ приведено на рис. 1.



Рис. 1. Графическое представление проекта системы управления качеством образования

Из анализа схемы видно, что основным звеном обеспечения качества образования в университете является кафедра [7].

- В состав СМК БГТУ включены:
- организационная структура;
 - политика и цели в области качества;
 - система процессов (карта процессов);
 - система документации;
 - система мониторинга и контроля качества;
 - система анализа и принятия решений;
 - руководство по качеству [8].
- Рассмотрим эти составные части СМК.
- Организационная структура БГТУ приведена на рис. 2.

Одним из основных этапов работы является построение дерева целей и формирование политики и целей в области качества. Фрагмент дерева цели приведен на рис. 3.

Проект политики и целей в области качества содержит следующие семь основных положений.

1. Цель – удовлетворение требований всех потребителей.
2. Ответственность руководства за качество образования.
3. Совершенствование структуры высшего образования, внедрение новых образовательных технологий – путь к повышению качества.
4. Профессорско-преподавательский состав – гарантия качества образования.
5. Качество работы университета – общее дело всех сотрудников.

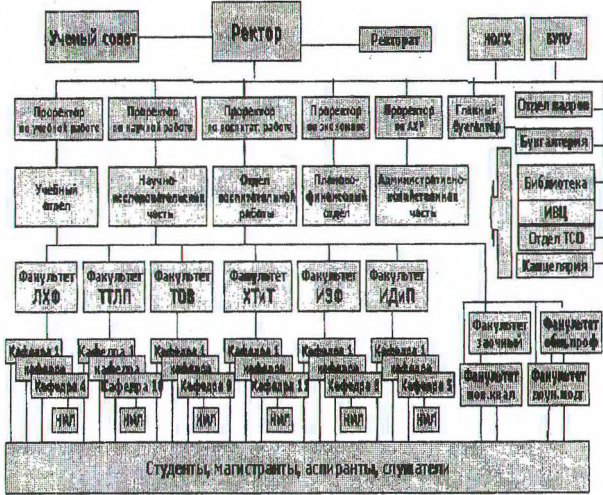


Рис. 2. Организационная структура БГТУ

6. Права и обязанности студентов обеспечиваются всей системой отношений в университете.

7. Мониторинг и контроль качества – основа принятия решений.

При разработке собственной системы (карты) процессов следует учитывать, что в типовой модели системы управления качеством образования в вузе представлены четыре группы процессов [9].

1. Руководящие процессы:

- стратегическое планирование;
- проектирование образовательных программ;
- планирование образовательного процесса;
- менеджмент процессов и ресурсов;
- маркетинг;
- анализ и корректировка.



Рис. 3. Фрагмент дерева целей

2. Основные процессы:

- образовательный процесс специальности;
- повышение квалификации, переподготовка;
- подготовка кадров высшей квалификации.

3. Обеспечивающие процессы:

- кадровое обеспечение;
- научная деятельность;
- международная деятельность;
- учебно-методическое обеспечение;
- информационное обеспечение;
- финансовое обеспечение;
- материально-техническое обеспечение;
- развитие инфраструктуры и социальной

сферы;

- редакционно-издательская деятельность;
- документационное обеспечение;
- взаимодействие с поставщиками;
- взаимодействие с потребителями.

4. Процессы мониторинга, измерений, контроля качества.

Проект системы процессов БГТУ приведен на рис. 4.

Стандартом СТБ ИСО 9001 требуется, чтобы в организации были разработаны, внедрены и постоянно актуализировались принципиально новые в университетской практике документы:

- политика и цели в области качества;
- руководство по качеству;
- документированные процедуры;
- записи (о качестве).

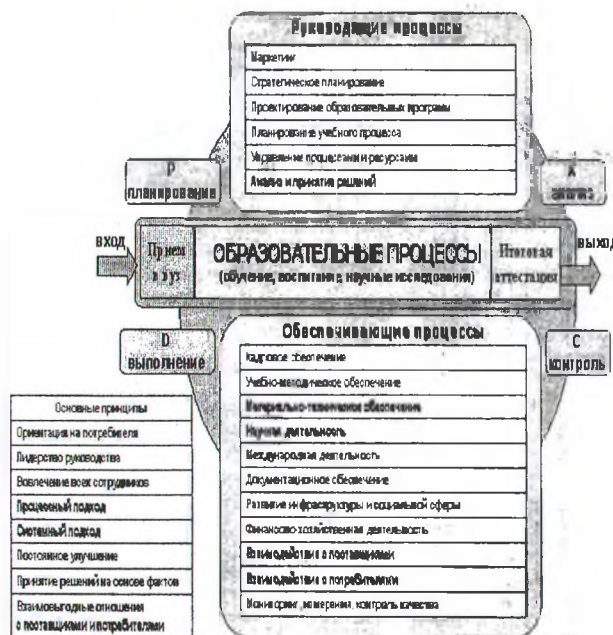


Рис. 4. Проект системы процессов БГТУ

Вместе с документами, необходимыми организации для обеспечения эффективного планирования, проведения и управления процессами, они составляют систему документации, которая приведена на рис. 5.



Рис. 5. Система документации

Все вновь разрабатываемые документы университета должны иметь эмблему, обозначение и год утверждения. Пример оформления документов приведен на рис. 6.

Разработанная система процессов позволяет четко сформировать систему мониторинга и контроля качества, в которую входят и контролируются объекты оценки и все процессы. При этом объектами оценки являются: абитуриенты, студенты, выпускники, а также руководящие структуры, факультеты, кафедры, структурные подразделения, профессорско-преподавательский состав, учебно-вспомогательный персонал.

	Документированная процедура Планирование образовательного процесса ДП 001-2007
1. Цель Настоящая документированная процедура устанавливает порядок планирования процесса обучения специалистов. 2. Область применения Документированная процедура обязательна для применения на кафедрах факультета и в деканате. 3. Понятия и сокращения 4. Ответственность и полномочия	

Рис. 6. Пример оформления документов

Вся система менеджмента качества описывается в Руководстве по качеству, которое включает:

Введение.

1. Область применения.
2. Нормативные ссылки.
3. Термины и определения.
4. Сведения об университете.
5. Процессы, полномочия и ответственность.
6. Менеджмент процессов и ресурсов.
7. Мониторинг, измерения, контроль качества.

8. Анализ и улучшения.

Приложения.

Необходимо отметить, что в разрабатываемых образовательных стандартах Республики Беларусь нового (второго) поколения имеется специальный раздел «Требования к обеспечению качества образовательного процесса», в который входят:

- требования к кадровому обеспечению;
- требования к учебно-методическому обеспечению;
- требования к материально-техническому обеспечению;
- требования к организации самостоятельной работы студентов;
- требования к организации идеологической и воспитательной работы;
- общие требования к контролю качества образования и средствам диагностики.

Таким образом, в стандартах рассматриваются все аспекты системы менеджмента качества.

В современных условиях решение вопросов обеспечения качества образования, совершенствования системы управления качеством (системы менеджмента качества) должно становиться составной частью деятельности всего коллектива, каждого сотрудника университета.

Литература

1. Realising the European Higher Education Area. Communique of the Conference of Ministers responsible for Higher Education in Berlin on 19 september 2003.

2. Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area. European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA), 2005.

3. Жук, А. И. Управление качеством образования в университетах / А. И. Жук, В. И. Воскресенский // Вышэйшая школа. – 2003. – № 2. – С. 21–26.

4. Системы менеджмента качества. Требования: СТБ ИСО 9001-2001.

5. Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности: СТБ ИСО 9004-2001.

6. Качество. Словарь: ИСО 8402-1994.

7. Кафедра – ключевое звено качества университетского образования: материалы науч.-метод. семинара, Минск, 2004 г. / Белорус. гос. ун-т; редкол.: А. М. Алтайцев [и др.]; под ред. О. А. Яновского. – Минск, 2004. – 199 с.

8. Воскресенский, В. И. Направления и проблемы совершенствования систем менеджмента качества в университетах в контексте Болонского процесса / В. И. Воскресенский // Образование для устойчивого развития: на пути к обществу знания: материалы Междунар. форума, Минск, 2005 г. / Белорус. гос. ун-т; редкол.: А. М. Радьков [и др.]. – Минск, 2005. – С. 414–417.

9. 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.