

## СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ В УНИВЕРСИТЕТАХ

The article provides a description of contemporary models of the quality management system (QMS) of university, their peculiarities and differences. It is analysed the structure and content of QMS. It is given data about universities that have inculcated ISSO 9001 2000 and bodies of QMS certification.

Сегодня мы все чаще говорим о возможности и необходимости использования в вузах стандартов ИСО серии 9000 для построения систем управления качеством образования. Примеры многих российских и зарубежных университетов, в том числе и классического типа, свидетельствуют и о внедрении международных стандартов в практику работы вузов, и о построении систем управления качеством образования в вузе в соответствии с их требованиями, и о сертификации вузовских систем менеджмента качества.

Системы управления качеством университетского образования создавались веками. Большое развитие они получили в наших странах в восьмидесятых годах прошлого столетия. И сейчас мы осуществляем их дальнейшее совершенствование с учетом новых реалий, имеющегося опыта и действующих международных стандартов.

Рассмотрим, в чем суть и особенности сферы образования, что отличает ее от промышленных предприятий и от предприятий сферы услуг и что заставляет учитывать отличия и специфику университетских систем управления качеством.

Во-первых, это сроки осуществления образовательного процесса (от 4 до 6 лет), во-вторых, это профессорско-преподавательский состав высшей квалификации (доктора и кандидаты наук, профессора и доценты) и, наконец, в третьих, участие самого объекта – студентов – в образовательном процессе (более половины объема учебного плана студент должен выполнить самостоятельно, и тем самым он становится и субъектом образовательного процесса). Очевидно, что именно эти особенности требуют разработки специального руководства по применению требований ИСО 9001:2000 в сфере образования.

Учитывая специфику и особенности сферы образования, ее отличия от сфер производства и услуг, различные страны разработали руководства по применению стандарта ИСО 9001 в образовании. Сама ИСО обратила на это внимание, и уже имеется вторая редакция **ISO/IWA2:2003** проекта руководства по применению ИСО 9001:2000 в образовании (см. табл.1).

Анализируя эти руководства, можно видеть, что и они оставляют вопросы для университетов при решении задач совершенствования своих систем управления качеством образования и приведении их в соответствие с требованиями международного стандарта ИСО 9001:2000.

Все это заставляет университеты самостоятельно искать решение вопросов совершенствования систем управления качеством образования и приведения их в соответствие с требованиями международного стандарта ИСО 9001:2000.

Таблица 1

**Развитие положений ИСО 9001  
для сферы образования**

ИСО	2003	ISO/IWA2:2003 uidelines for the application of ISO 9001:2000 in Education
Испания	2002	Guia para la aplicacion de la Norma UNE-EN-ISO 9001:2000 en la education
США	2002	ASQ Z1.11-2002 Quality assurance standards – Guidelines for appllication of ANSI/ISO/ASQ Q9001-2000 to education and training institutions
Австралия	2000	HB90.7-2000 Education and Training, Guide to ISO 9001:2000
Англия	1999	Guidance Notes on the appllication of ISO 9001 for quality management systems in Education

Вначале необходимо дать определение термину «качество высшего образования». С точки зрения применения термина при рассмотрении вопросов совершенствования университетской системы управления качеством представляется наиболее приемлемым следующее определение, в котором первая часть взята из лекции директора Исследовательского центра проблем качества подготовки специалистов профессора Н. А. Селезневой, а вторая – из нашего закона о высшем образовании.

**Отличия направлений оценки систем  
управления качеством**

Перечень документов, представляемых при аттестации вузов	Группы критериев премии по качеству МО РФ	Элементы системы качества по ИСО 9001:2000
37 видов документов	2 группы критериев, 9 критериев, 210 вопросов	8 принципов, 20 элементов, 322 вопроса
Аттестационная комиссия представляет материалы в Департамент контроля качества образования	Экспертная комиссия представляет материалы в головную организацию по премиям	Эксперты-аудиторы представляют материалы в национальный орган по сертификации Систем качества

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

Это определение позволяет в полной мере использовать и системный и процессный подходы при решении вопросов документального оформления системы управления качеством образования (системы менеджмента качества) в университете.

В Париже 9 октября 1998 г. была принята Всемирная декларация «Высшее образование для XXI века: подходы и практические меры». В статье 11 декларации, которая называется «Оценка качества», записано:

«(а) Качество в сфере высшего образования является многомерной концепцией, которая должна охватывать все его функции и виды деятельности: учебные и академические программы, научные исследования и стипендии, укомплектование кадрами, учащих, здания, материально-техническую базу, оборудование, работу на благо общества и академическую среду. Важнейшее значение для повышения качества имеет внутренняя самооценка наряду с внешней оценкой силами независимых специализированных международных экспертов, по возможности с соблюдением гласности. Следует учредить независимые национальные инстанции и определить сравнительные нормы качества, пользующиеся международным признанием. Должное внимание следует уделять конкретным институциональным, национальным и региональным условиям, с тем чтобы учитывать многообразие и избегать унификации. Заинтересованные стороны должны быть непременно участниками процесса институциональной оценки».

Остановимся на первой составляющей определения – системе качества.

Работы по совершенствованию систем управления качеством образования в университетах и их оценке осуществляются во всем мире по трем основным направлениям:

- лицензирование, аттестация, аккредитация;
- представление материалов на премии Правительств в области качества;
- внедрение международных стандартов и сертификация вузовских систем менеджмента качества на соответствие требованиям стандарта ИСО 9001:2000.

Следует отметить, что самооценка является обязательной во всех трех случаях. Вместе с тем имеются и серьезные различия в этих работах как по составу представляемых материалов, так и по экспертам и организациям, в которые эти документы представляются.

Рассматривая первое направление, отметим, что за рубежом большое внимание уделяется вопросам аттестации образовательных программ (особенно в инженерном и экономическом образовании). В Российской Федерации с 2000 г. (приказ от 14.12.99 № 1170) при аккредитации вузов обязательным условием является представление данных о системе управления качеством образования. В перечне показателей два из них относятся к системе управления качеством образования (наличие и эффективность системы).

Второе направление широко развито во всем мире. Можно привести примеры следующих моделей для премий в области качества образования и руководств по их оценке: Baldrige Education Criteria – США, Европейская EFQM Excellence Model, South African Excellence Model – Южная Африка, модель конкурса «Внутривузовские системы управления качеством подготовки специалистов» Министерства образования Российской Федерации и т.д. Имеются примеры моделей, разработанных самими университетами.

С учетом практики внедрения этих моделей некоторые из них подверглись корректировке. В первую очередь европейская EFQM, на смену которой рекомендуется бельгийско-нидерландская, разработанная НВО expert group, и модель конкурса МО РФ, доработанная ЛЭТИ.

При этом следует подчеркнуть, что речь идет о моделях оценки систем управления качеством образования.

В последние годы все чаще говорят о третьем направлении – внедрении международных стандартов серии ИСО 9000 в практику работы университетов для лучшего управления качеством образования. В стандарте

ИСО 9001:2000 приводится модель системы менеджмента качества, основанной на процессном подходе.

Вопросы построения систем управления качеством (систем менеджмента качества) наиболее полно отражены в международном стандарте ИСО 9001:2000 «Системы менеджмента качества. Требования».

В предыдущей версии стандартов серии ИСО 9000, в стандарте ИСО 8402:1994 использовался термин *система качества*, который был определен как *совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов*, необходимых для осуществления общего руководства качеством. На основании проработки вопросов внедрения в университетах стандарта ИСО 9001:2000 и применения указанного определения, на наш взгляд, система управления качеством образования должна включать:

- организационную структуру вуза;
- Устав и Политику в области качества;
- систему процессов (карту процессов);
- матрицу распределения полномочий и ответственности;
- систему документации;
- документированные процедуры;
- систему мониторинга и контроля качества;
- систему анализа и принятия решений;
- руководство по качеству (как результат описания всей системы).

Университетская система управления качеством (система менеджмента качества) должна быть признана потребителями, и сертификат должен явиться гарантией высокой стабильности процессов и качества образования в вузе. Уже большое количество зарубежных университетов, в первую очередь в Юго-Восточной Азии, Австралии, Европе, сертифицировали свои системы. Набирает

этот процесс силу в Российской Федерации, странах СНГ.

В табл. 3 приведены данные о том, какие вузы сертифицировали свои системы качества на соответствие стандарту ИСО 9001:2000 и какие организации выдали вузам сертификаты.

Таблица 3

**Сертификация систем управления качеством образования**

ВУЗ	Год	Орган по сертификации
ТПУ (Томск)	2002	NQA (National Quality Assurance)
СибГТУ (Красноярск)	2003	Техноцентр
КГТУ (Красноярск)	2003	Техноцентр
НГМА (Новороссийск)	2004	Det Norske Veritas
МГТУ (Мурманск)	2004	Морской регистр
ТИСБИ (Казань)	2004	Тест-Татарстан
ААЭП (Барнаул)	2004	СибГТУ
МЭСИ (Москва)	2004	Мооди Интернэшнл
РУ им. Страдыня (Рига)	2003	Bureau Veritas
КИИМ (Киев)	2004	SGS
КарГТУ (Караганда)	2004	Русский регистр и IQ Net

С одной стороны, это подтверждает тезис о том, что вузовские системы соответствуют требованиям ИСО 9001:2000, с другой – что к вопросам сертификации подключаются эксперты с разным уровнем подготовки и разными требованиями.

Примеры многих российских и зарубежных университетов свидетельствуют и о внедрении международных стандартов в практику работы вузов, и о построении систем управления качеством образования в вузе в соответствии с их требованиями, и о сертификации вузовских систем менеджмента качества.