

Ульянова Наталья Михайловна

**РАЗРАБОТКА СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ВУЗЕ**

Адрес статьи: [www.gramota.net/materials/1/2011/7/37.html](http://www.gramota.net/materials/1/2011/7/37.html)

Статья опубликована в авторской редакции и отражает точку зрения автора(ов) по рассматриваемому вопросу.

Источник

**Альманах современной науки и образования**

Тамбов: Грамота, 2011. № 7 (50). С. 127-129. ISSN 1993-5552.

Адрес журнала: [www.gramota.net/editions/1.html](http://www.gramota.net/editions/1.html)

Содержание данного номера журнала: [www.gramota.net/materials/1/2011/7/](http://www.gramota.net/materials/1/2011/7/)

**© Издательство "Грамота"**

Информация о возможности публикации статей в журнале размещена на Интернет сайте издательства: [www.gramota.net](http://www.gramota.net)

Вопросы, связанные с публикациями научных материалов, редакция просит направлять на адрес: [almanac@gramota.net](mailto:almanac@gramota.net)

## Список литературы

1. Гальскова Н. Д., Гез Н. И. Теория обучения иностранным языкам. Лингводидактика и методика. М.: Академия, 2008. 336 с.
2. Dudley-Evans T., St. John M. Developments in ESP: a Multi-Disciplinary Approach. Cambridge: Cambridge University Press, 1998.
3. Frendo Evan. How to Teach Business English. England, Essex: Pearson Education Limited, 2008. 162 p.
4. Samovar Larry A., Porter Richard E., Stefani Lisa A. Communication between Cultures. China: CIP, 2000. 308 p.

УДК 378.4

Наталья Михайловна Ульянова

Елецкий государственный университет им. И. А. Бунина

РАЗРАБОТКА СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ВУЗЕ<sup>©</sup>

Гарантия качества образования - актуальная тема, которая возникает во всех дискуссиях вокруг высшего образования, начиная с 1980-1990-х годов во время внедрения первых национальных систем обеспечения качества. Накопленный опыт открывает новые перспективы для решения вопросов, обсуждения этих систем и адаптации их к конкретным условиям. Существующие разработки на европейском уровне такие, как введение трёхступенчатой системы степеней и аккредитация, делают эти размышления о качестве уместными и сегодня.

В Берлинском коммюнике от 19 сентября 2003 года было отмечено, что «качество образования признаётся центральной задачей создания Европейского пространства высшего образования. Министры принимают на себя обязательства поддерживать дальнейшее развитие системы обеспечения качества на институциональном, национальном и европейском уровнях. Они подчёркивают необходимость разработки взаимно приемлемых критериев и методологий обеспечения качества образования» [6].

Министры образования стран-участниц Болонского процесса на берлинской конференции обратились к Европейской сети по обеспечению качества высшего образования (ENQA) с просьбой «через её членов, в сотрудничестве с *EUA* (Европейская ассоциация университетов), *EURASHE* (Европейская ассоциация учреждений высшего образования) и *ESIB* (Национальные союзы студентов в Европе)» выработать «согласованную сеть стандартов, процедур и рекомендаций/директив по обеспечению качества», а также «исследовать способы адекватной экспертизы взаимопроверки (peer review system) системы обеспечения качества» [7].

Основные проблемы качества высшего образования, такие как растущий спрос на приобретение качественного высшего образования, процесс диверсификации образовательной системы, институциональное сотрудничество, обучение в течение всей жизни, социальная ответственность высших учебных заведений, использование новых информационно-коммуникационных технологий, качество в контексте международных требований направлены на реализацию приоритетных движущих сил высшего образования в новом тысячелетии.

Продвижение и реализация указанных направлений играет стратегическую роль в подготовке квалифицированного специалиста, обладающего ключевыми компетенциями, которые дают возможность лучше оценить, готовы ли молодые люди к вызовам современной жизни, к постановке образовательных целей и обучению в течение всей жизни.

Подтверждение качественной работы высшего учебного заведения является задачей трудновыполнимой. Поэтому в деятельность учебных заведений вошли международные стандарты качества *ISO* серии 9000 и их аналоги в российской системе стандартизации ГОСТ Р ИСО, где освещены современные принципы и требования к системам менеджмента качества (СМК).

Что же такое система менеджмента качества в образовательном учреждении? Изучая опыт многих учебных заведений, можно прийти к следующему определению: СМК - система установления, обеспечения, улучшения и поддержания необходимого уровня качества во всех сферах деятельности учебного заведения в соответствии с требованиями заказчиков (предприятий, общества, государства). Цель системы менеджмента качества - создание условий для повышения показателей качества на всех уровнях и этапах образовательного процесса.

Работы по созданию и внедрению системы обеспечения качества образовательных услуг высшего профессионального образования должны проводиться в соответствии с:

1. Принципами Всеобщего менеджмента качества (Total Quality Management - TQM).
2. Моделями национальных и региональных премий по качеству и моделей совершенства: модель *EFQM*, модель «Совершенствования деятельности вуза» (разработана в СПбГЭТУ «ЛЭТИ» и др.).
3. Требованиями международной организации по стандартизации - *International Organization for Standardization* (*ISO* 9000) и рекомендациями международных стандартов серии *ISO 9000:2000* (ГОСТ Р ИСО 9001-2001, ГОСТ Р ИСО 9004-2001).

4. Принципами Европейской ассоциации гарантий качества - *European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA)* - «Стандартами и Директивами для гарантии качества Высшего образования в Европейском регионе», разработанных Европейской сетью (Ассоциацией) гарантии качества (ENQA) в сфере высшего образования.

5. Типовой моделью системы качества образовательного учреждения, рекомендованной Федеральным агентством по образованию и Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки (Письмо Управления учреждений образования от 22.05.2006 № 836/12-16 «О типовой модели системы управления качеством образования для вузов и ссузов»).

Создание системы менеджмента качества - это кропотливый труд всех сотрудников вуза, успешность которого заключается в пошаговой организации процесса внедрения идей менеджмента. Рассмотрим основные этапы ее создания в образовательном учреждении.

Первым шагом является принятие руководителем университета решения о построении системы менеджмента качества, которая является обязательным аккредитационным показателем при комплексной оценке вуза. Результатом данного решения должно стать создание Совета по качеству, который будет осуществлять свои функции в тесном взаимодействии с Ученым советом университета, методическими советами университета и факультетов. Важным структурным элементом в данной системе является Институт уполномоченных по качеству, который будет контролировать и координировать усилия преподавателей, кафедр, факультетов, направленные на формирование в университете системы обеспечения качества, поддержание ее в рабочем состоянии и постоянном улучшении, а также на осуществление контролирующих функций, связанных с выявлением соответствия деятельности структурных подразделений требованиям существующей в университете системы качества.

На этом этапе необходимо разработать Политику в области качества. Это общие намерения и направления деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством. Политика в области качества, являясь неотъемлемой частью общей стратегии развития организации, позволяет укрепить доверие заинтересованных сторон путём развёрнутой демонстрации системы взглядов руководства образовательного учреждения в отношении качества продукции. Она обеспечивает основу для постановки целей в области качества образования. Достижение этих целей является критерием соответствия Политики принятой стратегии и подтверждением надлежащего функционирования всей системы менеджмента организации в целом и системы менеджмента качества в частности [8]. При этом необходимо стимулировать работу по мотивации сотрудников вуза, осознании ими своей роли, полномочий и ответственности в рамках построения системы менеджмента качества.

Следующий шаг - анализ всей документации вуза на соответствие стандарту ГОСТ Р ИСО 9001-2001 и разработка технологической карты процессов, которая способствует визуализации деталей управления процессов. Результатом данного этапа является создание Руководства по качеству, которое и определяет систему менеджмента качества организации. Руководство по качеству является не только полезным справочным документом, но и ценным инструментом, позволяющим образовательному учреждению эффективно использовать СМК для достижения поставленных целей в области качества.

Важным этапом создания СМК станет проведение внутреннего аудита документации структурных подразделений на соответствие современным требованиям. Следует отметить, что внутренний аудит касается системы менеджмента качества, а не оценки персонала [5].

Его должны проводить сотрудники организации, занимающие независимую позицию по отношению к проверяемым областям деятельности учреждения и обладающие необходимой для этого квалификацией. При выявлении недостатков или несоответствий составляется план корректирующих действий, который реализуется с целью недопущения их повторного появления.

Сертификация СМК является заключительным этапом ее внедрения. Этот процесс обычно состоит из:

- подачи образовательным учреждением заявки в орган по сертификации;
- анализа имеющегося в вузе Руководства по качеству;
- непосредственного аудита учреждения;
- выдачи сертификата.

Следует отметить, что после выдачи сертификата орган по сертификации должен в течение срока его действия регулярно проводить проверки с целью подтверждения соответствия организации требованиям стандарта.

Преимущества создания системы менеджмента качества на основе стандартов *ISO* очевидны. Это достижение лучшего понимания и согласованности деятельности в сфере качества в масштабе всей организации; совершенствование документации; укрепление взаимного доверия организации и потребителя; гарантия непрерывного использования системы качества. Следовательно, вузам в современных условиях следует задуматься о разработке и внедрении системы менеджмента качества в отношении образовательных услуг, т.к. образовательный процесс - ключевой бизнес-процесс учебного заведения, основа его конкурентоспособности. И результатом этого процесса должны стать высококвалифицированные кадры, которые способны внести эффективный вклад в прогрессивное развитие региона и всей страны.

*Список литературы*

1. **Вестерхайден Д. Ф., Хульпия В., Вайтенс К.** Направления изменений в представлениях об обеспечении качества: краткий обзор исследований факторов усовершенствования // 28-й ежегодный форум Европейского общества по высшему образованию, 30 августа - 1 сентября 2006 г.
2. **Графорова Е., Балабан В., Кравченко И.** Проблемы формирования целей вузовской системы качества // Стандарты и качество. 2002. № 4. С. 38-40.
3. **Запрягаев С. А., Карелина И. Г., Толстобров А. П.** Система менеджмента качества: методические рекомендации по применению стандартов *ISO* серии 9000 в вузах. Воронеж, 2005. 104 с.
4. **Зиненко В., Левшина В., Бука Э., Харин В., Репях С., Кошкарева Н.** Структура процессов и документации системы менеджмента качества // Стандарты и качество. 2002. № 9. С. 92-94.
5. **Руководство по применению стандарта ИСО 9001:2001 в области обучения и образования** / пер. с англ. А. Л. Раскина. М., 2002. 128 с.
6. **Стандарты и принципы обеспечения качества высшего образования для Европейского пространства высшего образования (ЕПВО)** / Европейская ассоциация по обеспечению качества высшего образования. Изд. 3-е. 2009.
7. **Формирование Европейского пространства высшего образования:** коммюнике Конференции министров, ответственных за высшее образование. Берлин, 19 сентября 2003 г.
8. **Шичков Н. А.** Методы разработки, внедрения на предприятии и подготовки к сертификации Системы менеджмента качества на основе МС ИСО 9001:2000: учебное пособие. СПб., 2004. С. 50-51.