

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В АМГУ

В статье рассматривается понятие «система менеджмента качества», анализируются организационная структура этой системы, функционирующей в данный период в АмГУ, а также способы совершенствование системы менеджмента качества с целью повышения качества учебного процесса.

Ключевые слова: система менеджмента качества, международные стандарты качества, цикл Деминга-Шухарта, системный подход, процессный подход.

THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN AMUR STATE UNIVERSITY

The article is devoted to the concept of quality management system, analyzes the organizational structure of the quality managements ystem of AmSU, functioning in a given period of time, considered ways to improve the quality management system to improve the quality of the educational process.

Keywords: the quality management system, international quality standards, the Deming-Shewhart Cycle, system s approach, process approach.

Система менеджмента качества (СМК) – система, создаваемая в организации для формирования политики и целей в области качества, а также для достижения этих целей.

Качество в образовании – не только результаты учебы, но и система, модель, организация и процедуры, которые гарантируют, что студенты получают комплексное личное и общественное развитие, дающее им возможность удовлетворить свои потребности и позволяющее внести вклад в общественное развитие.

С этой целью в каждом вузе, перешедшем на двухуровневую систему ВПО, созданы отделы или центры менеджмента качества, отвечающие за формирование целей, политики и стратегии качества в области образования, осуществляющие мониторинг, анализ процессов, управление несоответствиями, осуществляющие внешний и внутренний аудит с целью постоянного улучшения процессов, проводимых вузом.

Поэтому очень важно, чтобы и в АмГУ эффективно функционировал орган, отвечающий за качество образовательного процесса и контролирующий всю систему менеджмента качества.

Цель нашего исследования – оценить систему менеджмента качества, функционирующую в настоящее время в АмГУ, и рассмотреть способы ее совершенствования, которые бы учитывали особенности данного учебного заведения.

Проанализировав нормативные документы университета, можно сделать вывод, что АмГУ приступил к созданию системы менеджмента качества – к разработке системы внутренней нормативной документации, регламентирующей функционирование СМК (руководство по СМК и стандарты). Успешно разработаны политика и цели в области качества образовательных услуг, которые прописаны

ны в руководстве по качеству, утвержденные приказом ректора АмГУ и согласованные с уполномоченным по качеству В.В. Проказиным 10 декабря 2012 г.

Руководство по качеству описывает разработанную и внедренную в АмГУ систему менеджмента качества и содержит:

- 1) область применения СМК, включая обоснование исключений;
- 2) стандарты организации, разработанные для СМК, или ссылки на них.

Руководство разрабатывается применительно к действующей в АмГУ организационной структуре, утверждается приказом ректора АмГУ (рис. 1).

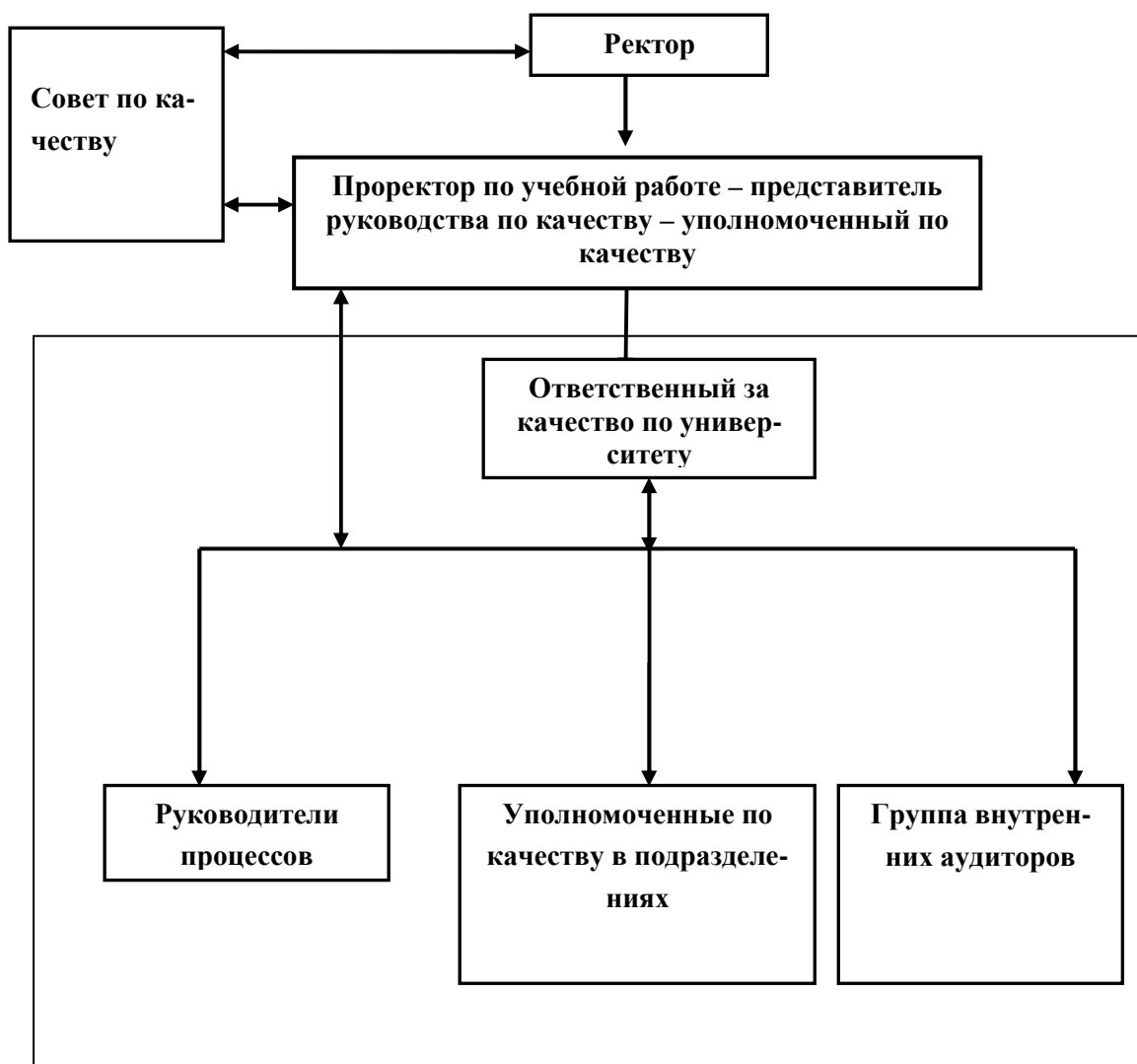


Рис. 1. Организационная структура СМК АмГУ:

→ Линейные связи – отношения, подразумевающие административное подчинение, а также движение информации между лицами или структурными подразделениями, отвечающими за деятельность организации.

↔ Функциональные связи по поводу совместного взаимодействия в выполнении общих функций менеджмента качества.

Однако этого недостаточно в рамках первого этапа функционирования СМК, необходимы усовершенствование и доработка следующей документации: 1) информационных карт; 2) методической, договорной и проектной документации; 3) документации по управлению; 4) документации по охране труда и т.д.

Необходимо создать записи СМК, включающие приказы, распоряжения, протоколы, отчеты, планы, заявки, акты и реестры, связанные с качеством образовательного процесса.

После чего АмГУ сможет перейти к следующему этапу создания СМК – проведению внутренних аудитов собственными силами. Изначально необходимо, чтобы ответственный по качеству совместно с ректором назначил внутренних аудиторов для проведения мониторинга и аудита образовательного процесса с целью диагностирования основных проблем учебного процесса в университете.

Внутренние аудиторы должны пройти специальную подготовку по вопросам менеджмента качества:

посетить семинары и тренинги по управлению качеством высшего учебного заведения на основании требования стандарта ИСО 9000 и 9001, проводимые как внутри вуза, так и вне его;
самостоятельно изучить соответствующий материал.

Заключительным этапом станут анализ результатов со стороны руководства и организация корректирующих действий, которые должны привести к повышению конкурентоспособности вуза.

Для создания и совершенствования системы менеджмента качества АмГУ может обратиться к соответствующим моделям, успешно функционирующим в вузах России (таблица).

Модели СМК вузов России

Модель СМК	Нормативно-правовая база проекта
Система менеджмента качества вуза в соответствии со стандартом МСISO9001:2008 «Quality management systems – Requirements» и ГОСТ ISO9001-2011	Приказ от 22.12.2011 № 1575-ст «О введении в действие межгосударственного стандарта». Рекомендован Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии РФ.
Модель международных и национальных конкурсов в области качества (в том числе конкурс Рособнадзора)	Приказ Рособнадзора от 05.03.2011 № 541 (о проведении в 2011 г. конкурса Рособнадзора: «Системы качества подготовки выпускников образовательных учреждений профессионального образования»)
Типовая модель систем качества вузов РФ	Письмо Управления учреждений образования от 22.05.2006 № 836/12-16 «О типовой модели системы управления качеством образования для вузов и ссузов»
Модель гарантий качества ENQA	Европейский стандарт ENQA. Рекомендован вузам для использования при формировании внутривузовских систем гарантий качества Аккредитационной коллегией от 05.04.2007 № 3-2007
Уникальные модели управления качеством образования отдельных университетов	В соответствии с внутренними стандартами вузов

Важно помнить, что на территории России функционирует огромное количество вузов, различающихся по количеству студентов, квалификации профессорско-преподавательского состава, по многим другим факторам, поэтому университет должен внимательно изучить ту нормативно-правовую базу, которую включает та или иная модель СМК [1].

Для АмГУ было бы целесообразнее использовать опыт построения СМК вузов Дальневосточного региона, являющимися конкурентами АмГУ в борьбе за абитуриентов с высокими результатами по ЕГЭ и на протяжении уже многих лет активно использующими модель гарантий качества ENQA.

Дальневосточный государственный университет путей сообщения (ДВГУПС) успешно прошел сертификационный аудит в июле 2012 г., в ходе которого система менеджмента качества данного вуза была признана соответствующей требованиям международного стандарта ISO 9001: 2008 в отношении разработки и реализации образовательных программ довузовской подготовки, среднего

(полного) общего, среднего, высшего и послевузовского профессионального образования, выполнения научных исследований.

В дополнение к основному сертификату соответствия этим вузом был получен сертификат единого международного образца и право на использование знака соответствия IQNET, известного во всем мире как синоним качества [2].

В Тихоокеанском государственном университете (ТОГУ) уже на протяжении многих лет выполняется сертификационный аудит системы менеджмента качества (СМК) ТОГУ. Сертификация СМК ТОГУ проводится по международному стандарту ISO 9001 «Системы менеджмента качества. Требования», выполняют сертификацию ведущие аудиторы автономной некоммерческой организации NQA.

Между NQA и ТОГУ в марте 2012 г. также заключен договор о сотрудничестве в области оказания услуг профессионального обучения специалистов в сфере систем менеджмента.

Заключенные договорные отношения позволяют привлекать ТОГУ в качестве субподрядчика или соисполнителя по договорам на проведение аудита в сфере систем менеджмента качества и на осуществление других услуг в этой сфере, заключенных NQA на территории офиса National Quality Assurance-Russia-Certification and Training-Khabarovsk [3].

Европейская организация качества (ЕОК) является лидером в своей области и ставит задачу предоставить европейским компаниям и гражданам Европы широкие возможности в сфере обмена информацией по вопросам качества. С этой целью ЕОК создана Европейская добровольная система регистрации информации по вопросам качества (EVROS) и Европейский регистр информации по вопросам качества (Еврорегистр).

Предоставленные Владивостокским государственным университетом экономики и сервиса (ВГУЭС) документы позволили ЕОК принять решение о регистрации в базе данных Еврорегистра информации, что обеспечивает свободный доступ к ней миллионам потенциальных пользователей во всем мире и рекомендовать ВГУЭС как вуз, предоставляющий качественные образовательные услуги [4].

Одним из важнейших принципов при формировании СМК является ориентация на потребителей образовательных услуг, в первую очередь студентов. На Всемирной конференции ЮНЕСКО по высшему образованию отмечалось, что одной из главных задач высшей школы является обеспечение качества подготовки специалистов. Поэтому во многих странах участие студентов в формировании системы качества образовательных услуг становится неотъемлемой его частью.

В проведенном анкетировании приняли участие бакалавры 2 курса специальности «Менеджмент», а также студенты 3 и 4 курсов специальности 080502.65 «Экономика и управление на предприятии (машиностроение)».

10% студентов 2 курса (272об2 группы) считают АмГУ престижным университетом, столько же ответили, что интересующая их специальность есть только в этом учебном заведении. У подавляющего большинства были разные причины, поэтому свой вариант ответа выбрали 60% респондентов, широкая возможность выбора специальностей явилась приоритетом для 20% студентов.

Большинство студентов 3 курса выбрали АмГУ для продолжения образования из-за большого выбора специальностей – это 41,2% опрошенных; 35,3% считают, что АмГУ является престижным университетом, что и повлияло на их выбор.

Для подавляющего большинства студентов 4 курса в АмГУ предоставлен большой выбор специальностей – так ответили 50%; свой вариант ответа имеют 25% студентов.

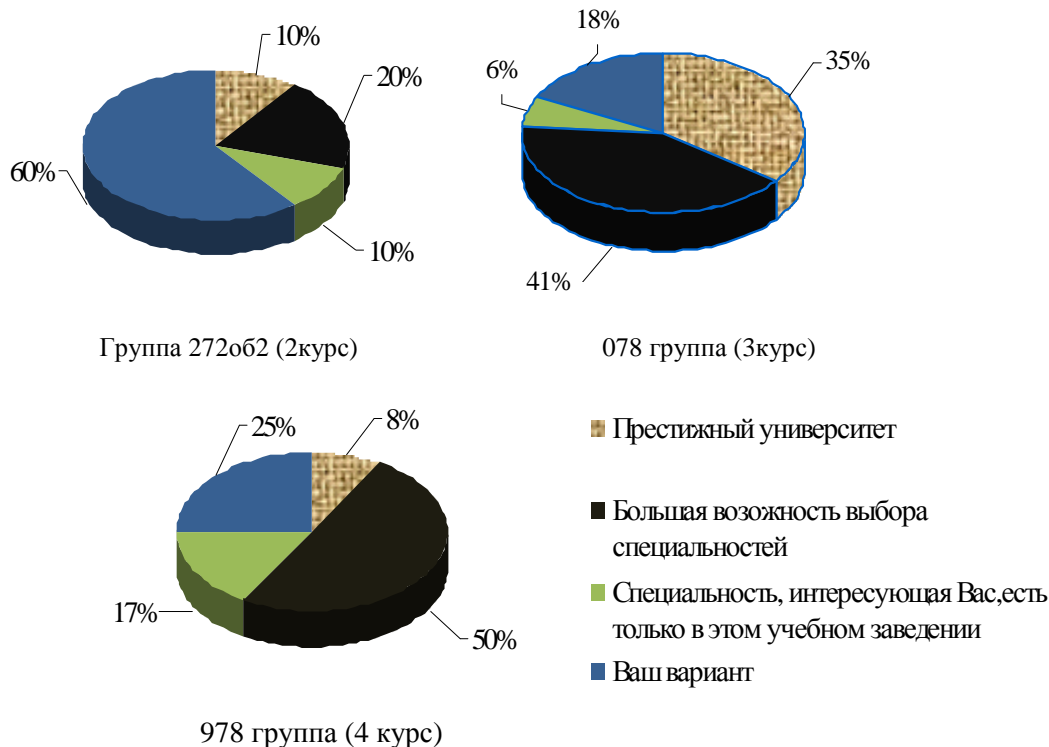


Рис. 2. Ответы на вопрос «Почему Вы выбрали АмГУ в качестве своего вуза?».

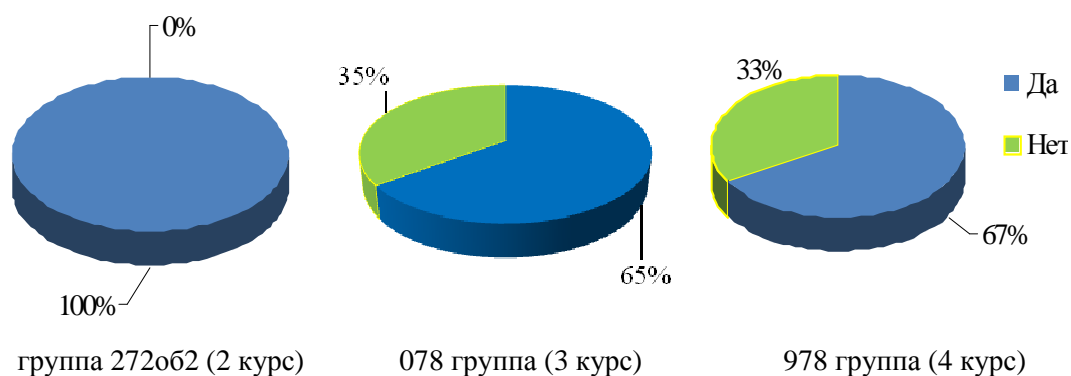


Рис. 3. Ответы на вопрос «Востребована ли Ваша специальность на рынке труда?».

Большее половины студентов 3 и 4 курсов считают свою специальность востребованной на рынке труда, а студенты 2 курса все считают свою специальность востребованной.

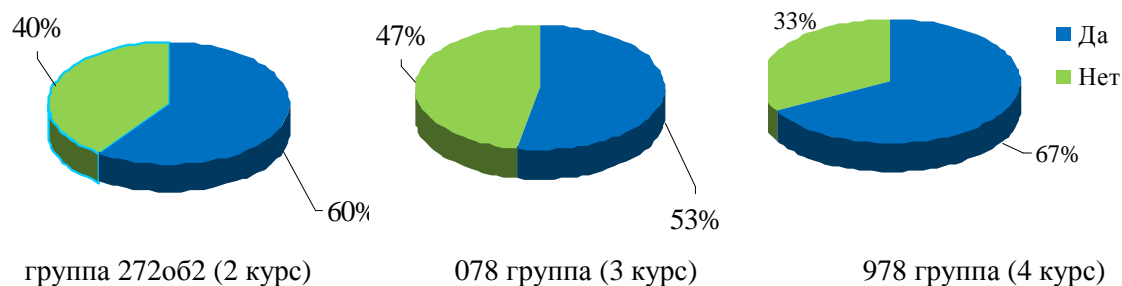


Рис. 4. Ответы на вопрос «Необходим ли АмГУ отдел тестирования качества учебного процесса?».

Большинство студентов АмГУ считает, что в вузе необходимо создать отдел тестирования качества образовательного процесса.

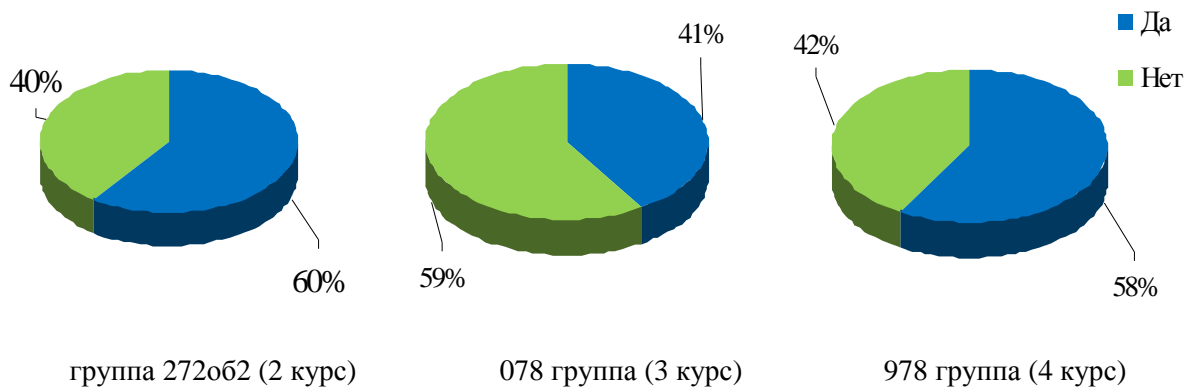


Рис. 5. Ответы на вопрос о необходимости создания дискуссионного студенческого клуба АмГУ по вопросам качества учебного процесса.

Студенты 3 курса считают, что в создании дискуссионного клуба нет необходимости, а 2 и 4 курсов имеют противоположное мнение, считая его создание важным для АмГУ.

На основании проведенного анкетирования можно сделать вывод, что студенты 3 и 4 курсов специальности 080502.65 «Экономика и управление на предприятии (машиностроение)» и студенты-бакалавры 2 курса специальности «Менеджмент» считают свою специальность востребованной на рынке труда, но при этом ощущают недостаток практических умений, которые они могли бы получить при прохождении практики на действующих предприятиях Амурской области. По мнению студентов, в АмГУ необходимо создать отдел тестирования качества образовательного процесса с обязательным участием студентов-экспертов, которые должны обладать такими качествами как: знания по оцениваемому предмету; опыт представления проблем студенчества на уровне вуза; обладание аналитическими умениями; обладание коммуникативными умениями.

Большинство студентов 3 и 4 курсов считает, что основным препятствием, которое мешает получить качественные знания в АмГУ, является несистематичность образовательного процесса, а по мнению большинства студентов 2 курса, – это их собственная лень.

Вопрос о дискуссионном клубе вызвал неоднозначную реакцию.

АмГУ необходимо продолжить свою политику по формированию системы менеджмента качества, предварительно выбрав ту модель, на которую он будет опираться. После тщательного изучения опыта построения СМК в вузах России можно будет приступить к осуществлению основных этапов СМК.

Опыт вузов Дальнего Востока особенно ценен для нашего университета. Наличие сертификата качества образовательных услуг международных независимых агентств по стандартизации привлечет в АмГУ абитуриентов с высокими баллами по ЕГЭ, а также даст университету преимущество среди остальных вузов г. Благовещенска.

1. Воробьев, В.П. Руководство по качеству: назначение и содержание // Методы менеджмента качества. – 2002. – № 10. – С. 29-32.

2. Гиссин, В.И. Управление качеством продукции: Учеб. – М.: Феникс, 2007. – 256 с.

3. Злобин, Э.В. Управление качеством в образовательной организации: Учеб. – М.: ИНФРА-М, 2007. – 88 с.

4. Субетто, А.И. Качество образования: проблемы оценки мониторинга // Стандарты и качество. – 2009. – № 2. – С. 62-66.

5. Управление качеством: Учеб. /под ред. С.Д. Ильенковой. – М.: ЮНИТИ, 2008. – 199 с.