

*ИЛЬДАР ИЛЬСУРОВИЧ ХАФИЗОВ*

**ЭТАПЫ И ТРУДНОСТИ ВНЕДРЕНИЯ ЭЛЕМЕНТОВ СИСТЕМЫ  
МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ  
УЧРЕЖДЕНИИ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО  
ОБРАЗОВАНИЯ**

**ФГАОУ ВПО КАЗАНСКИЙ (ПРИВОЛЖСКИЙ) ФЕДЕРАЛЬНЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ**

В современной системе высшего образования большое внимание уделяется качеству, обеспечивающему конкурентоспособность учебного заведения на рынке образовательных услуг за счет подготовки квалифицированных специалистов, удовлетворяющих требованиям международных стандартов.

В последние годы проблеме качества образования во всем мире уделяется все большее внимание. Руководители государств, органов управления образованием и руководство высших учебных заведений (далее – вузов) выказывают озабоченность по вопросу достижения высокого уровня образования выпускниками вузов.

Модель управления, основанная на требованиях международных стандартов качества ISO 9001:2008, предполагает установление заинтересованных сторон, выявление их требований к качеству продукции, создание системы непрерывного совершенствования деятельности. Данная модель базируется на основополагающих принципах менеджмента качества, в том числе процессном подходе. В отличие от модели всеобщего управления качеством в данной модели основным инструментарием менеджмента становится документированная система управления, ориентированная на качество.

Целенаправленная работа по созданию и внедрению систем управления качеством на основе требований стандартов качества ISO 9001:2008 ведется в настоящее время во многих вузах России.

Однако, исходя из опыта разработки и внедрения внутривузовской системы управления качеством образования в высших учебных заведениях, можно выделить ряд проблем, которые затрудняют создание и эффективное использование таких систем, среди которых:

- отсутствие однозначно определенной нормативно-правовой базы для четкой и последовательной организации работ по созданию системы менеджмента качества образования в вузе;
- неприятие профессорско-преподавательским составом новых принципов управления;
- этапы формирования, внедрения элементов системы менеджмента качества.

Целью является рассмотрение этапов формирования, разработки, внедрения системы менеджмента качества в образовательном учреждении и возникающих трудностях.

В связи с этим для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- рассмотреть общий алгоритм проектирования и внедрения системы менеджмента качества вуза;
- разработать базовую структуру системы менеджмента качества вуза в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2008, включая организационную структуру и структуру документации системы менеджмента качества вуза.

Система менеджмента качества образовательного учреждения сможет установить:

- нормативно-техническую базу;
- политику в области качества;
- цели;
- принципы;
- процессы системы менеджмента качества образовательного учреждения;

- организационную структуру;
- ответственность и полномочия работников за функции, воздействующие на качество;
- взаимодействие процессов, включенных в систему менеджмента качества.

Система менеджмента качества образовательного учреждения может быть разработана и внедрена в целях:

- обеспечения документированной базой процессов системы менеджмента качества;
- обеспечения оптимального управления процедурами и облегчения деятельности ВУЗа на основе применения и совершенствования действующей системы менеджмента качества;
- достижения и поддержания качества услуг на уровне, обеспечивающем постоянное удовлетворение установленным или предполагаемым требованиям;
- обеспечения потребителю уверенности в том, что установленное и предполагаемое качество услуг достигается или будет достигнуто;
- обеспечения своему руководству уверенности в том, что установленное и предполагаемое качество услуг достигается и поддерживается на заданном уровне.

В состав документации СМК образовательного учреждения будут входить и включены в документооборот:

- документально оформленные заявления о политике и целях в области качества;
- «Руководство по качеству»;
- методологические инструкции, в том числе требуемые ГОСТ Р ИСО 9001-2008 обязательные документированные процедуры;
- положения о подразделениях и должностные инструкции;
- рабочие инструкции;
- организационно-распорядительная документация;

- записи о качестве (договоры, протоколы, журналы и т.д.);
- нормативные документы внешнего происхождения.

В соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2008 в образовательном учреждении будут:

- определены, классифицированы, идентифицированы процессы, требуемые для результативного осуществления менеджмента качества;
- определены критерии и методы, необходимые для обеспечения результативности как при осуществлении, так и при управлении этими процессами;
- обеспечены наличие ресурсов и информации, необходимых для поддержки этих процессов и их мониторинга;
- осуществлены мониторинг, измерение и анализ этих процессов;
- приниматься меры, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения этих процессов.

Система качества образования призвана содействовать решению основных целей и задач, поставленных в Программе развития образовательного учреждения:

- изучение и удовлетворение общественно-государственного заказа на подготовку специалистов и лидеров для систем образования;
- продолжение реформирования структуры и процесса педагогического образования путем расширения практики инновационной деятельности, освоения различных профессионально-образовательных программ, создание мобильной системы образовательных услуг;
- повышение конкурентоспособности выпускника образовательного на рынке образовательных услуг за счет эффективной системы отбора абитуриентов по мотивационно-ценностным ориентациям; обеспечения будущего педагога как профессионала, духовно-богатой и нравственной личности, способной к самообразованию и саморазвитию;

- создание системы стимулирования профессионального роста и эффективное использование интеллектуального потенциала ППС в образовательном учреждении;
- интеграция системы образования образовательного учреждения в мировой образовательный процесс.

Внедрение системы управления деятельностью вузов, ориентированных на качество образования, способствует повышению конкурентоспособности российской системы высшего образования в целом и конкретных институтов в частности. Но сегодня имеет значение не только это: качество образования, в том числе и высшего, является важной составляющей повышения качества жизни граждан России. И первые, но уверенные шаги в этом направлении наших вузов демонстрируют их готовность решать эту главную задачу