

# **ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ: ПЕРСПЕКТИВЫ И ПРОБЛЕМЫ**

Хафизов И.И., ФГАОУ ВПО Казанский (Приволжский) федеральный университет, доцент кафедры Управления качеством в социальной сфере, к.т.н.,  
доцент

В современной системе 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 учебных заведений выказывают озабоченность по вопросу достижения высокого уровня образования выпускниками образовательных учреждений.

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 образовательных учреждениях России [1].

Целью данной статьи является рассмотрение этапов формирования, разработки, внедрения системы менеджмента качества (далее СМК) в образовательном учреждении и возникающих трудностях.

Исходя из опыта разработки и внедрения системы управления качеством образования в 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 образовательном учреждении;
- неприятие профессорско-преподавательским составом новых принципов управления;
- этапы формирования, внедрения элементов системы менеджмента качества.

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

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

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 Образовательного учреждения 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.[6]

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[3].

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 специалиста 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.

Этапы формирования системы менеджмента качества:

1 этап - подготовительный этап; 2 этап - основная работа по формированию системы менеджмента качества; 3 этап - сертификация системы менеджмента качества.[2]

Первый этап может содержать следующие шаги:

- Разработка программы формирования системы внутреннего мониторинга качества образования;
- Разработка организационной структуры управления качеством образовательной организации;
- Создание рабочей группы (команды) по разработке и внедрению;
- Определение уполномоченных по качеству;
- Обучение методистов (членов рабочей группы) по качеству, обучение внутренних аудиторов, обучение высшего руководства.

Второй этап может содержать следующие шаги:

- Разработка политики и целей в области качества образовательного учреждения;

- Разработка положений структурных подразделений университета, должностных обязанностей сотрудников и рабочих инструкций;
- Выявление процессов системы менеджмента качества;
- Разработка документации СМК;
- Внедрение документации СМК в практику работы образовательного учреждения;
- Анализ СМК учебного заведения;
- Проведение внутреннего аудита;
- Подготовка и реализация плана корректирующих мероприятий;
- Подготовка плана-графика дальнейшей работы в области СМК.

Третий этап может содержать следующие шаги:

- Внешний аудит системы менеджмента качества;
- Устранение малозначительных несоответствий и замечаний;
- Сертификация.

Внедрив систему менеджмента, руководство организации должно интересоваться, как она функционирует, где происходят сбои в системе, и оценивать ее результативность. Результаты внутренних аудитов представляют такого рода информацию для анализа со стороны руководства организации, что позволяет разработать корректирующие действия и выявить возможности улучшения, как отдельных процессов, так и системы в целом.

#### Процедура сертификации

Не менее важной задачей в условиях рынка является сертификация СМК, представляющая собой деятельность по проверке, оценке и удостоверению специальным аккредитованным органом (национальным или зарубежным) ее соответствия требованиям установленных стандартов.[5]

Сертификация СМК образовательного учреждения даст много преимуществ, среди которых:

- повышение шансов на победу при участии в тендерах, конкурсах, а также при заключении договоров и контрактов;
- повышение доверия со стороны инвестиционных компаний, увеличить приток инвестиций;
- улучшение имиджа образовательного учреждения;
- облегчение выхода образовательного учреждения на мировой уровень, установления связей с образовательными учреждениями других государств, увеличение числа иностранных студентов;
- повышение конкурентоспособности образовательного учреждения;
- усиление позиций при комплексной оценке.

Наличие сертифицированной СМК – гарантия качества образовательного процесса в глазах существующих и потенциальных потребителей.[4]

Хочется отметить, что формирование внутривузовской системы обеспечения качества не заканчивается получением сертификата. Соответствие сертификата необходимо подтверждать каждые три года, а для этого нужно постоянно поддерживать, измерять и улучшать показатели качества деятельности образовательного учреждения.

В международные стандарты ИСО серии 9000 включены требования и рекомендации, предусматривающие применение методов мониторинга, измерения, анализа и улучшения всех процессов СМК. Если в результате такой деятельности установлено, что запланированные результаты не достигнуты, то должны предприниматься необходимые меры коррекции и адекватные корректирующие и/или предупреждающие действия с целью обеспечения соответствия продукции (результатов процессов) установленным требованиям. Внедрение и последующее постоянное улучшение СМК требует не только понимания и видения перспектив ее развития, но и применения объективных методов измерения (в том числе статистических) для оценки результативности и эффективности как СМК образовательного учреждения в целом, так и его отдельных процессов.

Наиболее перспективными инструментами управления качеством можно назвать такие: участие в конкурсах на соискание Премии Правительства РТ за качество, Конкурс на соискание премии правительства РФ в области качества, Конкурс Минобрнауки РФ «Системы качества подготовки выпускников образовательных учреждений профессионального образования», и т.д.

Качество образования является одной из важнейших проблем модернизации российского образования и основные требования к нему включены в Болонскую декларацию. В период поиска новых подходов к образованию, новаций в деятельности образовательных учреждений (организаций) требуется координация и эффективная организация управления качеством образования.

#### Список использованных источников

1. Инновационные технологии обеспечения качества образовательной деятельности ТГГПУ. Серия «Обеспечение качества высшего образования». Выпуск 1.– Казань: ТГГПУ, 2006. – 99 с.
2. Менеджмент качества образования в ТГГПУ: Проблемы и перспективы. Серия «Обеспечение качества высшего образования». Выпуск 2.– Казань: ТГГПУ, 2006. – 81 с.
3. Система менеджмента качества образования ТГГПУ. Серия «Обеспечение качества высшего образования». Выпуск 4. – Казань: ТГГПУ, 2007. – 64 с.
4. Система менеджмента качества образования ТГГПУ: на пути к совершенству. Серия «Обеспечение качества высшего образования». Выпуск 6. – Казань: ТГГПУ, 2008. – 102 с.
5. Система менеджмента качества образования ТГГПУ: достигнуты результаты и новые задачи. Серия «Обеспечение качества высшего образования». Выпуск 8. – Казань: ТГГПУ, 2008. – 132с.
6. ГОСТ Р ИСО 9001-2008 Система менеджмента качества. Требования.