

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ВУЗЕ: ДВИЖУЩАЯ СИЛА ИЛИ ПРОСТАЯ ФОРМАЛЬНОСТЬ?

Б.М. Костишко, С.Б. Бакланов, О.И. Максимова, В.П. Шишова
ФГБОУ ВПО «Ульяновский государственный университет»,
г. Ульяновск

«Мы не можем более ужиться с обычно принятым уровнем задержек, ошибок, дефектов, брака в работе. Необходимо преобразование нашего стиля менеджмента. Это совершенно новая философия и нам необходимо ее принять»

(Уильям Эдвардс Деминг)

Современный период развития экономики России можно охарактеризовать как эпоху потребителя. Образование все в большей степени рассматривается как услуга, ориентированная на бизнес, и обеспечение его качества является важнейшей составляющей услуг образования. Поэтому вузы, все глубже входя в потребительский рынок, вне зависимости от вида финансирования обучения – бюджетного или внебюджетного - должны не только удовлетворять текущие и ожидаемые запросы всех групп потребителей и других заинтересованных сторон в получении качественных образовательных услуг, но и формировать современные взгляды на качество образования. В настоящее время работу того или иного вуза реально оценивает рынок труда через спрос на его выпускников и спрос на его услуги абитуриентами (по показателям конкурса, среднему баллу ЕГЭ).

В условиях рынка и высокой конкуренции вузов, сокращения количества выпускников школ просто необходимо бороться за каждого абитуриента и студента. У абитуриентов, как у потенциальных потребителей образовательных услуг, всегда есть альтернативный выбор. Они могут предпочесть услуги других вузов, если им предложат более качественные образовательные программы и лучшие условия обучения при меньшей стоимости, получение диплома, гарантирующего высокую вероятность качественного трудоустройства. В условиях сокращения числа бюджетных мест, в первую очередь, на образовательные программы экономического и гуманитарного направлений, перехода высшего профессионального образования на уровневую систему подготовки, со сметного финансирования вузов на финансирование в виде субсидий в расчете на одного обучающегося это будет означать трудности в обеспечении финансовой устойчивости университетов. Чтобы этого не случилось, необходимо использовать принципиально новые технологии

управления, основанные на принципах всеобщего менеджмента качества (TQM) и получившие свое воплощение в международных стандартах ISO серии 9000.

Одним из главных достоинств этих стандартов является то, что они дают возможность построить на их базе такую систему управления организацией, которая непрерывно «следует за требованиями и ожиданиями потребителей». Как показывает мировой опыт, разработка и правильное внедрение такой системы качества (СК) способствует улучшению деятельности, увеличению «добавленной ценности» и стоимости нематериальных активов любой организации, в том числе образовательной организации, что непременно приводит к повышению ее конкурентоспособности.

Разработка, внедрение, сертификация и совершенствование СК в таком специфическом учреждении, как вуз, до сих пор представляют собой очень трудную задачу, которая осложняется тем, что часто вузы – это заведения консервативные, нерешительные в плане внесения изменений в устоявшиеся процессы. Принятие вузом решения о создании СК – это, конечно, большая ответственность, и чтобы не ошибиться в первых организационных шагах, важно учитывать опыт продвинутых вузов, выступающих сегодня в качестве признанных лидеров в области создания и внедрения СК, центров распространения передового опыта. Поэтому многие вузы, вставшие на путь качества, остро нуждаются в достаточно ясных рекомендациях и регламентирующих правилах деятельности для каждой структуры, для каждого сотрудника, указывающих на то, что и в какой последовательности нужно делать для построения эффективной СК и ее непрерывного улучшения в дальнейшем [1].

Часто можно слышать, что стандарты ISO серии 9000 разработаны применительно к промышленности. Однако их анализ показывает, что образование подчинено тем же законам, принципам и стандартам, которым подчиняется весь бизнес, ориентированный на рыночные условия. Для этого разработан международный стандарт IWA 2:2007 (национальный стандарт ГОСТ Р 52614.2–2006) как руководящие указания и рекомендации по применению стандарта ISO 9001 (ГОСТ Р ИСО 9001) в сфере образования. Как результат, в настоящее время на фоне других известных моделей, используемых в российских вузах, модель СМК на основе стандартов ИСО, позволяющая пройти процедуру сертификации, занимает доминирующее положение.

Известно, что качество нельзя навязать свыше, это должно быть внутренней потребностью вуза. Тем не менее, в предыдущем (до 25.10.11 г.) перечне аккредитационных показателей для вузов, утвержденном Рособрнадзором 30.09.05 г., значился показатель 1.2.3 «Качество подготовки - Эффективность внутривузовской системы обеспечения качества образования», Это означало, что наличие СК в

российском вузе – обязательная компонента, иначе он потеряет государственную аккредитацию. Более того, судя по формулировке показателя, вуз должен был демонстрировать не только наличие, но и эффективность СК. Понятно, что эта эффективность наиболее адекватно могла быть оценена только внешними специалистами в ходе независимой экспертизы, завершающейся, как правило, процедурой сертификации СК вуза, которая по закону не была обязательной. При этом негласно сообщалось, что наличие в вузе сертифицированной СК давало ему определенные послабления в процедуре прохождения государственной аккредитации. Поэтому неудивительно, что данный фактор создал нездоровый ажиотаж в образовательном сообществе, который привел к быстрому, массовому и, к сожалению, часто формальному «осертификачиванию» вузов. Как известно, спрос рождает предложение, поэтому на рынке появились соответствующие услуги, в рамках которых любому вузу за вполне умеренную плату можно было фактически купить необходимый сертификат. Таким образом, на первый взгляд, достаточно логичная идея превратилась в своеобразный бизнес и фактически себя дискредитировала. Весь предыдущий опыт показывает, что инспектирующий и надзорный механизмы работы над качеством со стороны государственных структур в российских вузах никогда не были эффективными.

В действующем перечне аккредитационных показателей, к счастью, нет данного показателя. Необходимо отметить, что это незамедлительно сказалось на снижении общего интереса основной массы вузов к сертификации своих СК. Что же делать вузам в данной ситуации? Нужна ли теперь СК вузу? Каждый вуз должен сделать свой выбор. Здесь уместно привести слова Э. Деминга: «Совершенствоваться не обязательно. Выживание – дело добровольное». Наличие сертификатов качества, безусловно, формально будет способствовать повышению имиджа вуза, однако важно совсем другое - необходимо шире использовать преимущества функционирования СК для дальнейшего повышения конкурентоспособности вуза в России и за рубежом. Следует также отметить, что сейчас, во время активного реформирования образовательной системы России и обсуждений по поводу качества образования, обладание сертифицированной и, главное, действенной СК будет являться хорошей гарантией не остаться в стороне в результате данных преобразований. Вузы, объявившие качество своей основной целью, будут жить и бороться за процветание.

В представленной публикации приводится опыт Ульяновского государственного университета (УлГУ), который является одним из немногих вузов России, разработавших, внедривших и сертифицировавших систему менеджмента качества (СМК) на основе как международного стандарта ISO 9001:2008, так и национального стандарта

ГОСТ Р ИСО 9001-2008 по всем основным направлениям деятельности университета.

Широкомасштабная работа по разработке и внедрению СМК УлГУ была начата в ноябре 2004 г. Цель этого проекта была не в получении сертификатов качества, а в построении действенной и эффективной системы управления качеством, охватывающей все процессы университета. В УлГУ понимали, что это важная и сложная амбициозная задача, и она не могла быть решена путем «покупки» сертификата либо копирования «чужой» системы. Поэтому в работу был вовлечен, без преувеличения, весь коллектив университета. Безусловно, большие объемы и сложность выполняемых работ потребовали от вуза оптимизации организационных процедур и консолидации всех необходимых человеческих и материальных ресурсов.

Благодаря тому, что в течение всего периода создания СМК университет уделял большое внимание как массовому обучению сотрудников УлГУ по вопросам управления качеством, так и целенаправленной подготовке собственных сертифицированных специалистов в этой области, было принято решение отказаться от услуг консалтинговых компаний. С одной стороны, это был нетипичный, во многом даже рискованный шаг, учитывая сложность, специфичность и ответственность проекта, с другой – это позволило университету сэкономить достаточно большие финансовые ресурсы. Успешная сертификация СМК доказала оправданность принятого решения.

Следует особо отметить, что в ходе поэтапного (каскадного по категориям работников) обучения проводилось разъяснение тех преимуществ, которые приносит современная технология стратегического управления вузом на основе принципов качества. Изначально основная масса сотрудников не имела единого взгляда на проблемы качества и не придерживалась единого определения этого понятия. Обучение в определенной степени способствовало решению, пожалуй, главной проблемы этого проекта – преодолению понятного скептицизма и, в отдельных случаях, активного противодействия в настроениях коллектива университета. Однако по мере развития и расширения СМК в деятельность всех подразделений и служб УлГУ позитивные тенденции в коллективах сотрудников с каждым годом усиливались.

Через 3 года в период декабрь 2007 г. – апрель 2008 г. в Ассоциации по сертификации (АС) «Русский Регистр» (г. С.-Петербург) УлГУ, включая его филиалы, успешно прошел независимую оценку и внешний сертификационный аудит СМК университета. Чем был обусловлен выбор сертификационного органа? С одной стороны, чем выше репутация такого органа, тем устойчивее его положение на рынке сертификационных услуг. С другой стороны, чем престижнее получаемый сертификат, тем больше гарантий того, что образовательное учреждение соответствует стандартам

качества и способно выполнить требования потребителей к качеству предоставляемых образовательных услуг. Исходя из этого, УлГУ сделал достойный выбор сертификационного органа, и этот выбор был не случаен. АС «Русский Регистр» – это отечественный сертификационный орган, имеющий международно признанную аккредитацию (RVA, C432), являющийся членом международной сети сертификации IQNet и бесспорным лидером на российском рынке по количеству сертифицированных организаций, в том числе учреждений образования и науки. Более того, АС «Русский Регистр» получила свидетельство Рособнадзора от 15.02.10 г. по признанию ее компетентной в области проведения работ по экспертизе, оценке и сертификации систем менеджмента образовательных учреждений на соответствие международным и национальным стандартам в области управления качеством образования.

В 2009 г. и 2010 г. проведены инспекционные аудиты СМК УлГУ. Особенностью аудита в 2010 г. была проверка соответствия СМК УлГУ требованиям новых редакций международного стандарта ISO 9001:2008 и национального стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2008, по завершении которой осуществлен переход СМК университета на новые версии стандартов (взамен версий 2000 г. и 2001 г., соответственно). В марте 2011 г. УлГУ успешно прошел возобновляющую (ресертификационную) проверку с расширением областей сертификации (с 8 до 9) за счет развития своей инновационной деятельности и получил новые сертификаты качества на очередной 3-летний срок (до марта 2014 г.). Прохождение очередного цикла сертификации подтверждает эффективность и зрелость СМК УлГУ, а также демонстрирует приверженность университета современным технологиям управления по дальнейшему совершенствованию своей деятельности.

Для обеспечения устойчивого успеха организации в УлГУ активно внедряется международный стандарт ISO 9004:2009 (национальный стандарт ГОСТ Р ИСО 9004-2009). В настоящее время идеология СМК пронизывает все подразделения и сферы деятельности УлГУ, вовлекая весь коллектив университета - от лаборанта до ректора, все большее число сотрудников университета, постепенно преодолевая естественный консерватизм, приходят к пониманию и принятию тех преимуществ, которые приносит современная организация работы, основанная на принципах менеджмента качества.

Действующие в настоящее время в УлГУ сертификаты (рис. 1) распространяются на все виды деятельности УлГУ (9 областей сертификации):

- проектирование и разработка образовательных программ;
- предоставление образовательных услуг в области:
 - довузовской подготовки;

- среднего профессионального образования;
- высшего профессионального образования;
- последипломного профессионального образования (интернатура, ординатура);
- послевузовского профессионального образования (аспирантура);
- дополнительного профессионального образования:
 - дополнительной квалификации;
 - профессиональной переподготовки;
 - повышения квалификации

по всем лицензируемым специальностям, направлениям и образовательным программам;

- научно-исследовательская деятельность;
- предоставление услуг по химическому анализу объектов окружающей среды, определенных областью аккредитации.



Рис. 1. Сертификаты соответствия SMK УлГУ требованиям международного ISO 9001:2008 и национального ГОСТ Р ИСО 9001-2008 стандартов

Наличие международного сертификата IQNet свидетельствует о том, что SMK УлГУ признана партнерами 35 стран IQNet (США, Францией, Бельгией, Португалией, Китаем, Германией, Кореей, Австрией и др.).

В последующие годы планируется расширить перечень областей сертификации за счет других направлений инновационной деятельности университета, а также видов деятельности, направленных на предоставление санаторно-лечебных, физкультурно-оздоровительных, спортивных и культурно-развлекательных услуг, позиционируя УлГУ как организацию высокой социальной ответственности и здорового образа жизни, демонстрируя этическое поведение и гуманистический подход при совершении социально-ответственных действий (реализация программ охраны труда, социальной поддержки и других социально-ответственных

мероприятий). Руководство УлГУ считает, что реализация принципов социальной ответственности в сообществе персонала и обучающихся способствует улучшению показателей основной деятельности и вносит вклад в благосостояние и устойчивое развитие университета. В связи с этим, в настоящее время в УлГУ ведется внедрение международного стандарта SA 8000:2001 в соответствии с руководством по социальной ответственности ISO 26000:2007.

Таким образом, широкое внедрение СМК во все сферы жизнедеятельности университета свидетельствует о тесной и глубокой интеграции системы менеджмента качества и системы общего менеджмента УлГУ, что, по сути, позволяет поставить между ними знак равенства.

Учитывая, что активная деятельность УлГУ по разработке СМК (2004-2007 гг.) практически совпала с периодом разработки Санкт-Петербургским государственным электротехническим университетом «ЛЭТИ» им. В.И. Ульянова (Ленина) (СПбГЭТУ) типовой модели СК ОУ, УлГУ максимально полно учитывал положения типовой модели и все последующие ее изменения в процессе отработки. Типовая модель оказала неоценимую помощь в процессе реализации комплексного плана мероприятий по разработке и внедрению СМК в УлГУ. Методические рекомендации и регламентирующие документы типовой модели явились хорошим ориентиром в упорядочении существующего перечня процессов и видов деятельности, в уточнении имеющихся и расставлении новых акцентов в основных документированных процедурах, что, в конечном счете, было направлено на совершенствование СМК УлГУ [2].

В 2008 г. продолжилась отработка внедрения типовой модели СК ОУ в восьми вузах России, включая УлГУ, в рамках проекта ФЦПРО (ЛЭТИ – головной исполнитель, УлГУ – соисполнитель). На базе Межвузовского центра по сопровождению типовой модели СК ОУ (г. Санкт-Петербург, ЛЭТИ) проведена подготовка экспертов-аудиторов СК ОУ, из них двух представителей УлГУ.

В результате реализации данного проекта в УлГУ внедрена типовая модель СК ОУ. С учетом имеющегося наработанного задела, а именно наличия созданной и сертифицированной СМК, в УлГУ фактически проводилась адаптация существующей СМК к новым требованиям типовой модели СК ОУ. При этом важным фактором в типовой модели, значительно облегчившим процесс адаптации, явился корректный учет требований стандартов ISO 9001:2000 (ГОСТ Р ИСО 9001–2001), а также положений стандартов и директив ENQA, поэтому работа выполнялась на преемственной основе. Таким образом, действующая модель СМК УлГУ достаточно полно гармонизирована с положениями типовой модели СК ОУ и требованиями международных и национальных стандартов (рис. 2).



Рис. 2. Действующая модель SMK УлГУ

Что же дает SMK вузу? Коротко ответить трудно, но, тем не менее, основные цели создания, внедрения и развития SMK в УлГУ следующие:

1. Подтверждение способности УлГУ гарантировать стабильность обеспечения качества образовательных и научно-исследовательских услуг, обеспечение гарантий приобретения обучаемыми необходимых знаний, умений, культуры и комплексной подготовки к самореализации в обществе за счет системного управления ключевыми процессами вуза;

2. Обеспечение опережающего удовлетворения запросов потребителей;

3. Оптимизация деятельности университета и рациональное использование всех ресурсов;

4. Обеспечение прозрачности процессов;

5. Повышение рейтинга и конкурентоспособности УлГУ и выпускников на рынке труда;

6. Повышение имиджа УлГУ как эффективного научно-образовательного учреждения и организации высокой социальной ответственности и др.

Но, конечно, самое главное – SMK стимулирует совершенствование деятельности по всем основным направлениям, а значит, повышение и укрепление позиций УлГУ в конкурентной среде.

Работа по выявлению преимуществ в конкурентной борьбе - обязательный этап поиска оптимальных стратегических вариантов развития. Конкурентные преимущества определяются на основе анализа продуктов, предлагаемых образовательными учреждениями на рынке образовательных и научных услуг, и сопоставления их с продуктами, предоставляемыми УлГУ.

Благодаря большому интеллектуальному потенциалу преподавателей и научных работников, динамичному взаимодействию между всеми составляющими учебно-научного комплекса, грамотному менеджменту, открытости к инновациям и международному опыту, УлГУ известен далеко за пределами своего региона и в других странах ближнего и дальнего зарубежья.

Узнаваемость и привлекательность бренда вуза для студентов, сотрудников и заказчиков, абитуриентов и их родителей обеспечиваются за счет эффективного позиционирования имиджевых конкурентных преимуществ на международном, федеральном, региональном и внутреннем информационном поле.

В настоящее время УлГУ является одним из лидеров в области систем качества образовательных учреждений, вносит весомый вклад в развитие методологии построения современной и эффективной системы качества и выступает одним из центров по распространению передового опыта.

За последние 3 года (2010-2012 гг.) можно отметить следующие основные достижения УлГУ:

- В 2010 г. Научно-исследовательский технологический институт УлГУ стал лауреатом общенациональной премии «Российские создатели» в номинациях «Бизнес-образование» и «Инновационный вуз».

- В 2010 г. Нацаккредцентром проводилась внешняя независимая оценка образовательных программ вузов России на соответствие российскому законодательству и европейским стандартам качества. В результате были определены образовательные программы ВПО, где подготовка специалистов отличается наиболее высоким уровнем – из почти 30 тыс. образовательных программ, реализуемых российскими вузами, лучшими признаны 2330. В их число были включены 9 образовательных программ УлГУ, которые вошли в справочник «Лучшие образовательные программы инновационной России» (2011 г.).

- В 2011 г. 4 программы УлГУ вошли в число лучших 2011-2012 учебного года и опубликованы в очередном справочнике «Лучшие образовательные программы инновационной России».

- В 2011 г. по итогам V Всероссийской конференции «Проблемы и перспективы развития высшего образования и науки в Российской Федерации» УлГУ вошел в число 100 лучших вузов России и был награжден золотой медалью и дипломом лауреата конкурса «100 лучших вузов России». Ректор УлГУ Б.М. Костишко удостоен почетного знака «Ректор года».

- В декабре 2011 г. УлГУ стал победителем конкурса Минобрнауки России по отбору программ стратегического развития государственных учреждений ВПО и в числе 55 вузов-победителей получает бюджетную

поддержку программы развития в 2012-2014 гг., объем которой составляет до 100 млн. рублей ежегодно.

- В 2011 г. УлГУ вошел в число победителей регионального этапа конкурса «100 лучших товаров России» в номинации «Услуги для населения», а затем стал лауреатом федерального этапа данного конкурса в номинации «Услуги высшего профессионального образования» и включен в «золотую номинацию». За высокие показатели в улучшении качества отечественной продукции и услуг и повышении их конкурентоспособности ректор УлГУ Б.М. Костишко отмечен почетным знаком «За достижения в области качества», а проректор по качеству и новым технологиям образования С.Б. Бакланов награжден почетным знаком «Отличник качества».

- В 2011 г. УлГУ стал призером II-ого Всероссийского конкурса образовательных учреждений высшего профессионального образования на звание «ВУЗ здорового образа жизни», а в 2012 г. получил почетное право проводить очередной конкурс на своей базе.

- В марте 2012 г. УлГУ стал победителем, в числе 95 других российских вузов, конкурса Минобрнауки России по отбору программ развития деятельности студенческих объединений с финансированием из федерального бюджета на 2012-2013 гг. в размере 20 млн. рублей ежегодно.

- В 2012 г. по итогам опросов, проведенных в Приволжском федеральном округе (ПФО), УлГУ включен в реестр лауреатов межрегионального конкурса «Лучшие высшие учебные заведения ПФО – 2012». Качество образовательных услуг УлГУ получило высокие оценки по результатам опросов мнений потребителей, проведенных в основных городах ПФО.

Следует отметить, что на протяжении всего периода разработки и внедрения СМК УлГУ данный проект постоянно включался в число приоритетных направлений развития университета. В настоящее время процесс непрерывного совершенствования СМК образовательной, научной и инновационной деятельности также имеет большую важность и отражен в перечне основных задач программы стратегического развития УлГУ на период до 2020 г. Поэтому необходимо придать бóльшую динамику оптимизации и совершенствованию всех процессов и видов деятельности университета, последовательно наращивать ресурсы и усилия команды по дальнейшему совершенствованию СМК для использования ее в качестве действенного и эффективного инструмента современного менеджмента. Предстоит последовательно модернизировать существующую в УлГУ систему управления с использованием современных методов менеджмента качества на базе международных стандартов и новых информационных технологий.

При четком процессном и структурном взаимодействии на основе СМК кафедр, факультетов и институтов между собой и администрацией УлГУ СМК университета должна стать более целостной, гибкой, динамичной, прозрачной, «человекоцентричной», способной обеспечить его дальнейшее поступательное развитие.

Литература:

1. Нуждин В.Н., Кадамцева Г.Г. Стратегия и тактика управления качеством образования. - Иваново: Изд-во «Иваново», 2006. - 238 с.
2. Методические рекомендации по внедрению типовой модели системы качества образовательного учреждения / В.В. Азарьева, В.И. Круглов, Д.В. Пузанков и др. - СПб.: Изд-во ПИФ.com, 2007. – 408 с.