

Менеджмент качества высшего профессионального образования

Алтайский государственный технический университет
им. И.И. Ползунова
Евстигнеев В.В., Семкин Б.В., Щербаков Н.П.

Рассматривается организационно-управленческая структура системы менеджмента качества SMK образования высшего учебного заведения, указаны полномочия и компетентность, функции и задачи подразделений, сформулированы основные элементы политики качества вуза и пути ее реализации; приведена структура системы контроля качества подготовки специалистов на уровне специальности (направления), как подсистемы SMK, дано ее описание

В настоящее время вопросы разработки и внедрения систем менеджмента качества (SMK) образования и инновационный характер образования в настоящее время выходят на первый план в деятельности образовательных учреждений. Этому способствует и задача повышения эффективности деятельности и обеспечения конкурентоспособности на внешнем и внутреннем рынках образовательных услуг.

Организационно-управленческая структура SMK Алтайского государственного технического университета им. И.И. Ползунова (АлтГТУ) приведена на рис. 1.

Ректор – лидер по качеству — осуществляет руководство деятельностью вуза и несет ответственность за

функционирование и совершенствование SMK, в том числе: а) определяет политику, цели в области качества и устанавливает обязательства; б) создает правовую основу для функционирования SMK посредством утверждения и подписания нормативных и организационно-распорядительных документов; в) назначает представителя руководства по качеству и наделяет его соответствующими полномочиями; г) выделяет необходимые финансовые и материальные ресурсы для функционирования SMK.

Первый проректор — представитель руководства по качеству — ответственный за SMK. Он имеет соответствующие полномочия и отвечает за следующие вопросы: а) разработка политики и целей в области качества образования; б) подготовка, корректировка и утверждение руководства по качеству; в) соответствие SMK требованиям стандартов серии ИСО 9000; г) планирование и анализ ресурсов и затрат на качество образования; д) контроль работы отдела менеджмента качества образования; е) обеспечение качества образовательных услуг и механизма их предоставления; ж) принятие решений по не соответствующим ГОС ВПО образовательным услугам; з) разработка планов корректирующих и предупреждающих действий.

Основываясь на Национальной доктрине образования Российской



Евстигнеев В. В.



Семкин Б. В.



Щербаков Н. П.

Федерации, Концепции модернизации российского образования на период до 2010 года и огромном опыте в сфере предоставления образовательных услуг и подготовке специалистов (АлтГТУ, ТПУ, КГТУ, НГТУ, СибГТУ, Санкт-Петербургский ГТУ, МГТУ «Станкин» и другие), в АлтГТУ сформирована политика в области качества.

Главная цель политики университета в области качества – подготовка высококвалифицированных инженерных, научных, педагогических и управленческих кадров в соответствии с существующими и перспективными требованиями личности, общества, государства и потребностями университета.

Для ее достижения необходимо:

1. Непрерывно изучать и прогнозировать требования заинтересованных сторон к качеству образования;

2. Постоянно совершенствовать образовательный процесс, процессы управленческой деятельности руководства, обеспечения ресурсами и измерения;

3. Улучшать качество образования путем:

- интеграции учебного процесса с наукой и производством;
- повышения уровня владения иностранными языками, информационными технологиями, правом, экономической подготовки;
- использования новых образовательных технологий;
- развития воспитательной работы студентов;

4. Ориентироваться на достижения лидеров в области высшего образования;

5. Относиться к нашим поставщикам – организациям среднего и средне-профессионального образования как к партнерам;

6. Постоянно оценивать собственные возможности и достигнутые результаты по удовлетворению требований заинтересованных сторон;

7. Неуклонно выполнять требования системы менеджмента качества всеми руководителями и сотрудниками и непрерывно ее совершенствовать;

8. Развивать и повышать профессионализм сотрудников и их компетентность в области качества;

9. Создавать условия для продуктивной и творческой работы;

10. Чтобы ответственность за качество образования и совершенствование собственных методов работы нес каждый сотрудник университета.

Университет стремится быть лучшим в области предоставления лицензированных образовательных услуг по подготовке специалистов с высшим образованием и ученой степенью, проведения научных исследований и разработок, консультаций и повышения квалификации и переподготовки кадров.

Политика в области менеджмента качества университета направлена на постоянное обеспечение своих потребителей услугами на уровне, продиктованном отечественным и мировым рынком образовательных услуг, и непрерывное улучшение их качества на основе эффективной обратной связи с потребителями, поставщиками и сотрудниками.

Приоритетами университета при принятии решений по качеству являются:

- удовлетворенность потребителя;
- компетентность персонала;
- корпоративная культура;
- высокие технологии;
- оптимизация затрат;
- здоровье и безопасность.

Разработка, внедрение и поддержание эффективного функционирования СМК, которая охватывает персонал и деятельность всего университета, направлены на реализацию данной политики.

Высшее руководство является лидером в реализации настоящей политики качества и обязуется обеспечивать своих сотрудников поддержкой и соответствующими ресурсами, берет на себя обязательства и несет ответственность за создание условий, необходимых для достижения цели университета, обеспечивает понимание, проведение и внедрение настоящей политики на всех уровнях организации.

Политика университета одобрена на всех уровнях управления и направлена на подтверждение того, что все

предоставляемые университетом услуги удовлетворяют требованиям клиентов нашего университета и даже превосходят их ожидания.

Основные принципы менеджмента качества образовательных услуг и подготовки специалистов используются высшим руководством университета для повышения эффективности деятельности:

■ **ориентация на потребителей образовательных услуг.** Университет ориентируется на требования своих клиентов-потребителей образовательных услуг, поэтому сотрудники университета во главе с руководством должны знать и понимать их потребности, которые существуют в настоящий момент, а также могут возникнуть в будущем, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания;

■ **роль высшего руководства.** Первые руководители должны добиваться единства целей и направлений развития СМК образовательных услуг университета. Они должны создавать внутреннюю среду корпоративного менеджмента, который позволяет сотрудникам быть в полной мере вовлеченными в процесс достижения стратегических целей;

■ **вовлечение сотрудников в процессы менеджмента.** Вовлечение сотрудников всех уровней в реализацию стратегических целей СМК образовательных услуг должно составлять основу воплощения в жизнь методов и инструментов корпоративного менеджмента университета и его структурных подразделений; полное вовлечение дает возможность руководству использовать способности персонала с максимальной выгодой как для университета, так и для его клиентов;

■ **подход к управлению как к процессу.** Запланированные результаты должны достигаться наиболее эффективным способом, когда соответствующими видами образовательной деятельности и необходимыми для нее ресурсами руководят и управляют как процессом;

■ **системный подход к менеджменту.** Должны обеспечиваться идентификация образовательных процессов, их понимание, руководство и управление ими как единой системой с целью повышения результативности и эффектив-

ности деятельности университета при достижении его стратегических целей;

■ **постоянное улучшение системы качества.** Для постоянного обеспечения удовлетворения запросов клиентов, получающих в университете образовательные услуги, должен эффективно реализовываться принцип непрерывного улучшения функционирования СМК университета;

■ **принятие решений, основанных на фактах.** Для достижения реальной эффективности принимаемых решений в СМК предоставления образовательных услуг необходимо добиться правового закрепления принципа принятия решений, базирующихся на анализе данных и информации, исключая волюнтаризм и авторитарность;

■ **взаимовыгодные отношения с клиентами.** Для обеспечения эффективности взаимоотношений СМК образовательных услуг университета с его внешними и внутренними клиентами необходимо вести постоянный мониторинг этих процессов с соответствующим анализом и предложениями по постоянному улучшению, что будет способствовать взаимной выгоде обеих сторон создавать новые ценности в сфере предоставления образовательных услуг.

Инструментами достижения стратегических целей являются комплексная программа развития университета и целевая программа менеджмента качества.

Реализация политики университета в области качества позволит:

- повысить ответственность сотрудников университета на всех уровнях учебной, научной и административной деятельности по управлению качеством образовательных услуг;
- сделать унифицированной и прозрачной для всех сотрудников университета и его клиентов СМК предоставления образовательных услуг;
- повысить мотивацию всех сотрудников к качественной работе, сплотить коллектив вокруг идеи качества;
- повысить авторитет университета на российском и международном образовательном рынках, уверен-

но занять свою нишу в образовательной деятельности, добиться стабильного развития СМК образовательных услуг;

- повысить финансовую привлекательность университета для внутренних и внешних инвесторов;
- обеспечить опережающее удовлетворение потребностей внешних и внутренних клиентов СМК образовательных услуг.

Основой политики университета в области качества следует считать создание и организацию эффективного функционирования системы качества подготовки высокопрофессиональных специалистов, готовых к планированию, построению и постоянному развитию мирового цивилизованного общества.

В 2002 году в АлтГТУ в соответствии с концепцией совершенствования управления деятельностью университета в условиях рыночной экономики на основе внедрения программно-целевых проектов развития, а также в целях формирования в вузе эффективной системы управления качеством образования было организовано в составе учебного управления программно-целевое структурное подразделение – отдел менеджмента качества образования (МКО). На этапе формирования вузовской системы менеджмента качества образования, когда необходимо проектирование и внедрение документации по основным процедурам этой системы, отдел МКО по своему профилю деятельности является преимущественно программно-целевым подразделением проектного типа. В дальнейшем, по мере развития СМК, этот отдел приобретает характер программно-целевого подразделения координационного типа с прочными горизонтальными связями по всей структуре учебного управления и с выходами на многие подразделения других линейно-функциональных блоков.

Основные задачи отдела МКО следующие:

- формирование политики университета в сфере менеджмента качества образования и координационное руководство реали-

зации этой политики в учебных подразделениях;

- периодическая проверка и анализ результатов качества образовательного процесса;
- подготовка к проведению комплексной оценки деятельности университета (лицензирование, аттестация, аккредитация) и отдельных профессиональных образовательных программ;
- координационное взаимодействие с научно-методическим советом АлтГТУ в области проведения коллегийных экспертиз на компенсационной основе учебно-методического, кадрового и материально-технического обеспечения специальностей и направлений, подлежащих комплексной оценке;
- системное совершенствование и разработка методов оценки качества образовательного процесса в университете;
- формирование внутривузовской базы данных образовательного процесса и ее сопровождение.

Перечень функций отдела МКО вытекает из его задач и реализуется секторами анализа качества образования, программно-информационного и организационно-методического.

Факультетская комиссия менеджмента качества образования (ФК МКО) является элементом системы управления качеством образования в университете и создается в целях совершенствования качества подготовки специалистов на основе мониторинга и управления процессами проектирования, реализации и оценки качества образовательной деятельности факультета и входящих в его состав кафедр.

Комиссия МКО (рисунок 1) взаимодействует с отделом менеджмента качества образования в реализации общеуниверситетских программ мониторинга и управления качеством образовательной деятельности, а также координирует свою работу с уполномоченными по качеству на кафедрах факультета.

Основные задачи ФК МКО:

1. Реализация на уровне факультета и его структурных подразделе-

ний политики вуза в сфере управления качеством образования.

2. Контроль за выполнением требований государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования на всех этапах образовательной деятельности факультета.

3. Систематический мониторинг процессов проектирования, реализации и оценки качества образования на факультете.

4. Подготовка для деканата и ученого совета факультета проектов управленческих решений, направленных на повышение качества образовательного процесса и его результатов, на устранение имеющихся недостатков.

5. Поэтапное формирование факультетской системы управления качеством образования, регулярная актуализация этой системы.

Основные функции ФК МКО

Руководствуясь политикой университета в сфере качества и нормативной документацией по менеджменту качества образования (вузовскими стандартами, положениями, инструкциями), комиссия МКО в соответствии с утвержденными планами работы и оперативными поручениями руководства факультета, взаимодействуя с университетским отделом МКО и кафедрами факультета, выполняет следующие функции.

1. Проводит систематическую экспертизу качества проектирования и реализации основных профессиональных образовательных программ специальностей и направлений факультета на предмет их соответствия требованиям государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования и образовательных стандартов АлтГТУ.

2. Комиссия МКО осуществляет экспертизу качества образовательного процесса по всем учебным дисциплинам, реализуемым на кафедрах факультета.

3. Важнейшим критерием качества образовательного процесса по учебной дисциплине является соответствие требованиям ГОС ВПО ее рабочей программы, комплекса учебно-методических материалов и фондов контроля текущих,

итоговых и остаточных знаний. В целях контроля за выполнением программы дисциплины и квалификационных требований к обучающимся в процессе аудита учебной дисциплины должны быть предусмотрены посещения занятий и курсовых экзаменов (зачетов).

4. Комиссия МКО проводит экспертизу качества кадрового, учебно-методического, информационного, библиотечного и материально-технического обеспечения образовательного процесса на факультете; на основе такой экспертизы готовит рекомендации по совершенствованию условий реализации образовательных программ.

5. В координации с отделом менеджмента качества образования комиссия МКО осуществляет экспертизу деятельности кафедр факультета по модернизации образовательного процесса на основе мониторинга рынка труда и укрепления связей с потребителями выпускников, совершенствования организации самостоятельной работы студентов, внедрения современных образовательных технологий, углубления научно-исследовательской работы студентов, развития различных форм целевой и контрактной подготовки специалистов.

6. Комиссия МКО проводит предварительную экспертизу основных профессиональных образовательных программ специальностей и направлений факультета по результатам их самообследования во время подготовки к лицензированию, аттестации и аккредитации.

7. На основании приказов ректора и распоряжений декана факультета ФК МКО может привлекаться к проведению экспертиз по общеузовским программам мониторинга и управления качеством образования, организуемых отделом МКО и учебным управлением университета.

8. Уполномоченные по качеству образования на кафедрах организуют свою работу в соответствии с планами работы кафедр и планами ФК МКО.

Взаимодействие структурных составляющих СМК:

■ отдел МКО с деканатами факультетов осуществляется через управ-

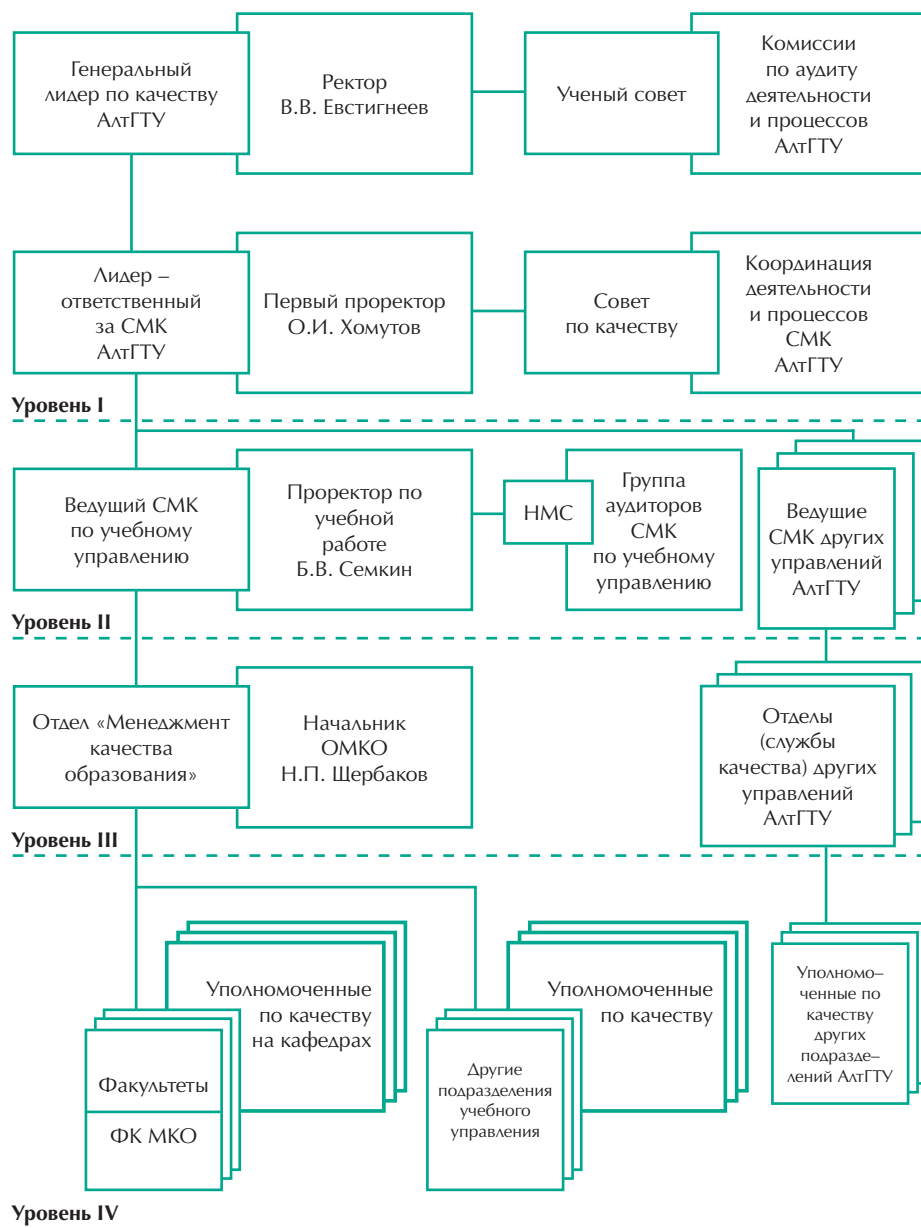


Рис 1. Организационно–управленческая структура СМК АлГТУ

ляющие воздействия проректора по учебной работе;

- ФК МКО с заведующими кафедрами – через управляющее воздействие деканов факультетов;
- уполномоченные по качеству образования (УПК) на кафедре с ППС – через управляющее воздействие заведующих кафедрами.

Полномасштабная разработка и создание совокупности организационной структуры СМК, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления политики в области качества образования, позволит высшему учебному заведению быть конкурентоспособным и профессионально мобильным на современном рынке образовательных услуг.

Высокое качество образования и образовательных услуг является самой весомой составляющей, определяющей конкурентоспособность образовательного учреждения.

Начиная с 2004 года необходимым условием для государственной аккредитации вуза стало наличие в нем системы внутривузовского контроля качества обучения.

В настоящее время в Алтайском государственном техническом университете им. И.И. Ползунова разработана структура системы контроля качества подготовки специалистов на уровне направления (специальности), являющаяся подсистемой полномасштабной системы менеджмента качества АлтГТУ.

При этом качество образования рассматривается в двух аспектах.

Во-первых, это качество результата образовательного процесса: соответствие уровня знаний студентов и выпускников требованиям стандарта.

Во-вторых, это характеристики системы обеспечения этого качества: содержания образования, уровня подготовки абитуриентов, преподавательских кадров, информационно-методического и материально-технического обеспечения качества подготовки, используемых образовательных технологий, научной деятельности.

Исходя из этого, система контроля качества состоит из двух подсистем (рис. 1), каждая из которых отражает все аспекты образовательной

деятельности и ее обеспечения на уровне направления (специальности).

Подсистема 1

Обеспечивает контроль качества результата образовательного процесса (получения и усвоения образовательных услуг потребителями) в соответствии с ГОС ВПО и включает в себя элементы: контроль на приеме и зачислении абитуриентов в университет, текущий контроль, текущая аттестация, промежуточная аттестация (экзаменационные сессии), итоговая аттестация, аттестация по требованию (например, при комплексной оценке образовательной программы), т.е. по сути содержание и качество подготовки.

Подсистема 2

Реализует контроль качества предоставления (обеспечения) образовательных услуг. Элементами предоставления (обеспечения) образовательных услуг являются: профессорско-преподавательский состав, материально-техническая база, информационное и финансовое обеспечение, научно-исследовательская и научно-методическая деятельность, мониторинг выпускников и их профессиональный компонент.

Закрывает структуру системы контроля качества подготовки специалистов два вида процедур: процедуры внутреннего и внешнего аудита.

Одними из основных задач, решаемых отделом «Менеджмент качества образования» (МКО) университета и выполняемых им функций, являются планирование и проведение внутренних аудитов, контроля их результатов и проведение корректирующих действий. Внутренние аудиты (проверки) являются высшей формой контроля руководством системы менеджмента качества (СМК). Они проводятся для того, чтобы определить соответствие деятельности и результатов в области качества запланированным мероприятиям, требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2001, а также требованиям, разработанным самим вузом. Результаты внутренних проверок служат основой входных данных для анализа со стороны руководства и позволяют вузу декларировать

свое соответствие стандартам серии ИСО 9000.

В АлГТУ разработана документированная процедура внутреннего аудита СМК образования, на основе опыта работ в этой области в Томском политехническом университете, Сибирском государственном технологическом университете, Новосибирском государственном техническом университете, а также в других вузах и организациях, занимающихся разработкой и внедрением СМК. Эта документированная процедура является основным документом, реализующим требование системы менеджмента качества к внутреннему аудиту системы менеджмента качества. Она определяет порядок планирования

и проведения внутренних аудитов; контроля их результатов и проведения корректирующих действий. Она обязательна к применению во всех структурных подразделениях университета, участвующих в предоставлении и обеспечении качества образовательной услуги.

Вышеизложенный системный и целенаправленный подход к повышению качества высшего профессионального образования в современных условиях, основанный на активизации инновационных процессов в данной сфере, обеспечении интеграции образовательной, научной и практической деятельности, обеспечит конкурентоспособность предоставления образовательных услуг на внутреннем и внешнем рынках.