

Стратегия и тактика системы менеджмента качества в Тюменском государственном нефтегазовом университете

Тюменский государственный нефтегазовый университет
Майер В.В., Моложавенко В.А.



Майер В.В.



Моложавенко В.А.

В статье «Стратегия и тактика системы менеджмента качества в Тюменском государственном нефтегазовом университете» представлена функционирующая система менеджмента качества в вузе, результаты ее эффективности, определены задачи перспективного развития системы на 2006 – 2010 учебные года.

В контексте реализации государственной политики, направленной на повышение качества образования, в Тюменском государственном нефтегазовом университете разработана Целевая программа управления качеством подготовки специалистов-выпускников на период 2003 – 2006 годы, в программе определены *основные стратегические цели* ТюмГНГУ:

- повышение роли в социально-экономическом, технологиче-

- ском, образовательном и культурном развитии региона;
- повышение качества образования за счет реализации системы менеджмента качества;
- создание условий для образования конкурентоспособных, мобильных специалистов;
- создание системы непрерывного образования;
- расширение инновационной деятельности профессорско-преподавательского состава, аспирантов и студентов;
- создание условий для инвестиционной привлекательности образования в вузе.

Исходя из целей, миссия

ТюмГНГУ:

- быть признанным лидером в подготовке компетентных специалистов для нефтегазовой промышленности, востребован-

Внедрение и организация функционирования системы менеджмента качеством являются важным подтверждением устойчивости управления, повышения имиджа университета и возможности международного признания уровня компетентности его выпускников.

ных на российском и международном рынках труда;

- быть крупнейшим многопрофильным образовательным, научным, культурным, центром, лидером в научных исследованиях России, направленных на улучшение социально-экономического развития региона.

Ставка на высокое качество оказываемых услуг – основной приоритет функционирования вуза. Реализация системы менеджмента качества обеспечивает прозрачность процессов, делая их анализируемыми и корректируемыми. Принятие управленческих решений на основе анализа позволяет улучшать образовательную деятельность, направленную на реализацию целей модернизации профессионального образования.

Университет стремится улучшать качество образования в ТюмГНГУ путем:

- интеграции учебного процесса с наукой и производством;
- использования новых образовательных технологий;
- улучшения учебно-методического и материально-технического обеспечения учебного процесса;
- повышения уровня владения иностранными языками, информационными технологиями, правом, экономической подготовки;
- отношения к поставщикам как к партнерам – организациям среднего и средне-профессионального образования;
- постоянного оценивания собственных достигнутых результатов по удовлетворению требований заинтересованных сторон;
- выполнения требований системы менеджмента качества всеми

руководителями и сотрудниками и непрерывного ее усовершенствования;

- повышения компетентности сотрудников в области управления и обеспечения качества;
- создания условий для продуктивной и творческой работы сотрудников вуза;
- делегирования ответственности за качество своей деятельности каждому сотруднику университета.
- В программе выделены восемь основных направлений, обеспечивающих повышение качества образования.

1. Формирование и внедрение системы менеджмента качества (СМК) образования как основного стратегического направления с использованием системного подхода.

В основе системы менеджмента качеством ТюмГНГУ разработана организационная и процессная модели, определены процессы, процедуры, раскрывающие механизмы функционирования процессов, определены компетентностные модели участников СМК (руководителя, преподавателя, специалиста–выпускника), разрабатывается педагогическая технология компетентностного подхода. Система менеджмента качества в ТюмГНГУ выстроена с определенной иерархией процессов по модульному принципу. За основные процессы приняты образовательный и научный, остальные обосновываются как вспомогательные. По всем процессам в соответствии с показателями осуществляется мониторинг и внутренний аудит.

Осуществлено документирование СМК, разработаны: Руководство по качеству, инструкции по деятель-

ности – представителя руководства – ответственного за СМК, руководителя и членов группы мониторинга, руководителя и членов группы внутреннего аудита. Приведена в соответствие требованиям стандарта ИСО 9001:2000 документация (формы, бланки, записи, т.д.) по основным направлениям деятельности: учебной, учебно-методической, научной, материально-технической, информационной.

Разработаны в соответствии с требованиями ИСО **документированные процедуры по 25** направлениям деятельности университета: правила оформления документации; информационно-справочная документация; распорядительная документация; управление кадрами; управление подготовкой и повышением квалификации научно-педагогических и научных кадров; управление процессом повышения квалификации преподавателей; управление информационными и техническими ресурсами; управление научно-исследовательской деятельностью; управление аудиторным фондом; управление материально-техническим обеспечением; управление планово-финансовой деятельностью; административно-хозяйственное обеспечение; управление информационными ресурсами библиотеки; управление планово-финансовой деятельностью; управление производственной средой; управление проектированием и разработкой; управление отбором абитуриентов; управление довузовской подготовкой; управление учебно-организационной деятельностью; управление методической деятельностью; управление процессом трудоустройства выпускников; внутренний

аудит; управление несоответствующей продукцией; корректирующие и предупреждающие действия.

2. Определение приоритетных направлений подготовки специалистов с учетом ориентации на рынок труда и специфики развития региона. Организация и обеспечение обратной связи с потребителями через привлечение к решению проблем профессионального образования работодателей и других социальных партнеров.

За 2003–2006 уч. годы открыто 10 новых кафедр, 11 специальностей, 13 направлений бакалавров, открыта кафедра теории и методики профессионального образования, деятельность кафедры направлена на получение аспирантами квалификации «преподаватель».

Служба связей с предприятиями проводит ежегодное анкетирование работодателей на предмет удовлетворенности работодателей компетентностью выпускников (в соответствии с компетентностной моделью, принятой в рамках концепции «Воспитательная работа в ТюмГНГУ на 2005 – 2010 годы»).

Удовлетворенность работодателей профессиональной компетентностью выпускников 2005/2006 выше на 10%, чем в 2003/2004 г. Удовлетворенность профессионально-личностной компетентностью у выпускников в 2005/2006 уч. году университета за прошедшие годы улучшилась на 4%. Удовлетворенность общекультурной компетентностью у выпускников увеличилась на 8%. **По заявкам предприятий выполнили дипломные работы:** 2003/2004 – 4%; 2004/2006 – 4%; 2006/2007 – 4,8% студентов, что составило увеличение на 0,8%. **Предсе-**

дателями ГАК работают представители от предприятий: 2003/2004 – 24%; 2004/2005 – 23%; 2005/2006 – 34%, что составило увеличение на 10%. Исходя из опыта работы по трудоустройству выпускников, университет получил статус регионального центра по содействию в трудоустройстве выпускников вузов региона.

3. Участие в структурном преобразовании системы высшего профессионального образования для приближения к единому Европейскому образовательному сообществу с ориентацией на нормативные акты Болонской декларации.

За период реализации программы 2003 – 2006 гг. создан университетский комплекс, в его состав вошли 10 подразделений, реализующих образовательные программы непрерывного профессионального образования (НПО) и средне-профессионального образования (СПО), ведется подготовка по 24 программам СПО и 47 программам НПО.

В соответствии с представленными документами в Минобрнауки России о готовности университета к инновационной деятельности ТюмГНГУ внесен в перечень образовательных учреждений, участвующих в эксперименте по переходу на систему зачетных единиц (приказ Минобрнауки России от 30 июня 2006 г. №173 «Об образовательных учреждениях высшего профессионального образования, участвующих в инновационной деятельности по переходу на систему зачетных единиц»).

4. Внедрение информационных и коммуникационных технологий. Создание открытого образовательного пространства университета через формирование информационно-

образовательной среды, включающей информационное обеспечение учебного процесса, научных исследований и управления вузом.

В сфере телекоммуникации осуществлены следующие мероприятия: к корпоративной сети университета подключены 4 филиала, в настоящее время 10 филиалов имеют высокоскоростные каналы связи с корпоративной сетью университета. Внедрен проект по созданию корпоративной сети университета, что позволило реинвестировать свыше 1,5 млн. рублей, а с получением лицензии на провайдерские услуги сделало проект одной из доходных статей университета.

На средства нефтяной компании ТНК-ВР приобретено в июне 2006 года оборудование для организации видеоконференций, лекций, консультаций в режиме реального времени. ТюмГНГУ остается ведущим в создании «Единого информационно-образовательного пространства Тюменской области» и ассоциации «Нефтегазовые вузы России».

В области ресурсного обеспечения: приобретено свыше 500 лицензий на специализированное программное обеспечение для реализации программы сквозной компьютерной подготовки студентов. Выигран грант на бесплатную поставку всей линейки современного программного обеспечения компании Autodesk. Открыт доступ к 5 глобальным электронным базам дополнительно к 10 существующим. Внедрена система определения рейтинга выпускающих кафедр по уровню внедрения информационных технологий.

5. Повышение качества подготовки специалистов на основе ин-

теграции достижений современной науки в образовательный процесс и создание условий для практического внедрения результатов учебных и научных разработок. Формирование и развитие академических и инновационных структур, научных школ, реализация приоритетных научных проектов.

В 2006 г. аккредитационным центром «Ассоциация инженерного образования России» в университете **проведена общественно-профессиональная аккредитация** по специальностям:

- 130501.65 Проектирование, сооружение и эксплуатация газонефтепроводов и газонефтехранилищ;
- 130503.65 Разработка и эксплуатация нефтяных и газовых месторождений;
- 130504.65 Бурение нефтяных и газовых скважин.

Полученные сертификаты дают подтверждение о том, что подготовка студентов по названным программам соответствует международным образовательным критериям.

6. Усиление воспитательной составляющей образовательных программ, реализация концепции воспитания студентов. Организация на базе университета культурных и медико-оздоровительных центров.

В университете с учетом государственной политики, направленной на формирование компетентной личности выпускника, разработана концепция воспитательной работы, принята программа ее реализации. В контексте реализации программы функционирует школа психолого-педагогического сопровождения кураторов».

7. Создание условий для непрерывного профессионального роста педагогических кадров. Организация различных форм повышения квалификации за счет интеграции с ведущими учебными и научно-исследовательскими центрами России и зарубежья.

В русле данного направления проведены: внутривузовский семинар «Повышение качества образования в условиях многоуровневой подготовки специалистов»; международная конференция «Система управления качеством в университете»; внутривузовский семинар на тему «Особенности вхождения России в Болонское пространство».

Прошли курсы повышения квалификации в области СМК 44 сотрудника университета (из них 25 членов ректората). Организована производственная практика студентов в Германии. На кафедрах иностранных языков работают два волонтера из Англии и США. В 2003 году создано принципиально новое направление деятельности по повышению квалификации работников, подведомственных Госстрою РФ. Подписано соглашение о взаимодействии с государственным учреждением «Федеральный лицензионный центр при Госстрое России (г. Москва)».

8. Формирование стабильной системы финансового обеспечения, поиск дополнительных источников финансирования образовательной и научной деятельности университета. Модернизация материально-технической базы, оснащение университета современным учебным, лабораторным, научным оборудованием.

В университете разработан механизм выделения средств на реализацию предусмотренных программ, в соответствии

с которым определяются приоритетные направления развития университета. В 2005 году принята программа социально-экономического развития ТюмГНГУ. В программе сделан прогноз по доходам университета на период до 2010 года и определены источники финансирования. В университете создана система финансового обеспечения образовательного пространства, направленная на модернизацию материально-технической базы университета.

В развитие интеграционных процессов с академической и отраслевой наукой созданы Научно-исследовательский институт криогенных ресурсов совместно с Институтом криосферы Земли СО РАН. Важным событием стало подписание соглашения о создании холдинга с участием университета и института «Гипротюмнефтегаз».

Анализ деятельности СМК позволил выделить положительные факторы в образовательной деятельности университета:

- 1) приоритеты образования логично связываются с миссией университета;
- 2) при функционировании СМК не допускаются интуитивные действия и необоснованные решения;
- 3) система менеджмента качества исходит из приоритетов потребителей и заинтересованных сторон, согласованных с предназначением университета;
- 4) определенность должностных инструкций каждого сотрудника вуза, четкие критерии оплаты труда и материального поощрения повышают прозрачность функционирования вуза;
- 5) студенты получают возможность получать образование гаранти-

- 6) рованного качества и влиять на важнейшие его составляющие; преимущества для администрации: прозрачность и более высокая эффективность управления, позиционирование институтов и кафедр среди вузов, входящих в учебно-методическое объединение по соответствующему направлению, возможность для привлечения дополнительных ресурсов.

Анализ итогов реализации программы выявил общие проблемы СМК в вузе:

- 1) отсутствие стандартизированных моделей СМК вуза, что требовало творческого научного подхода к разработке организационной и процессной модели университета, необходимых документов для внедрения СМК;
- 2) низкая осведомленность профессорско-преподавательского состава по вопросам СМК;
- 3) сопротивление профессорско-преподавательского состава в расширении обязанностей, связанных с реализацией СМК;
- 4) отсутствие целевого дополнительного финансирования вузов для реализации СМК.

В мае 2006 года в университете проведен аудит оценки системы менеджмента качества на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2001 и ИСО 9001:2000 Российским сертифицирующим центром Евросерт – Урал и международным сертифицирующим центром Евросерт – Сербия.

Аудит по системе менеджмента качества основывался на требованиях стандарта ИСО 9001:2000, отраженных в руководстве по качеству системы менеджмента качества; процеду-

рах системы менеджмента качества; рабочих инструкциях и образцах; записях об управлении качеством; опросном листе ЕВРОСЕРТ/OQS по системе менеджмента качества.

Во время проведения аудита не обнаружены существенные несоответствия требованиям стандарта ИСО 9001:2000. По некоторым требованиям стандарта даны рекомендации, которые должны улучшить результативность и эффективность СМК, ее наглядность и эффективность.

По результатам аудита и оценки СМК от 10.07.2006 принято решение о выдаче сертификатов на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9000–2001 применительно к **образовательным услугам в области начального, среднего, высшего профессионального образования, дополнительного образования аспирантуры и докторантуры:**

1) Российский сертификат соответствия системы управления качеством государственным стандартам качества – ГОСТ Р № РОСС RU.ИК35 К00012;

2) Австрийский сертификат соответствия системы менеджмента качества государственным стандартам сертификационного центра Eurocert certificate №1213/00;

3) Австрийский сертификат соответствия системы менеджмента качества государственным стандартам Австрии OQS – certificate Q quality-austria №05204/0;

4) Международный сертификат The international certification work –IQNet – № 05204/0 Международный сертификат соответствия системы менеджмента качества, признаваемый 37 государствами (Германия, США, Италия, Китай и др.).

Аудит-команда выражает благодарность руководству и персоналу организации за сотрудничество и обеспечение хороших условий для работы. Исходя из замечаний внешнего аудита, **разработан план корректирующих** и предупреждающих мероприятий и представлен в сертифицирующие органы.

По результатам анализа внутренней и внешней аудиторской проверки деятельности университета определены **задачи СМК на 2006/-2007 уч. год:**

- 1) на основании показателей деятельности организовать мониторинг по всем направлениям деятельности университета: учебной, учебно-методической, научной, воспитательной, материально-технической и др.;
- 2) на основании регламентированной процедуры «внутренний аудит» запланировать и провести внутренние аудиторские проверки по всем направлениям деятельности университета;
- 3) документацию второго и третьего уровней привести в соответствие со стандартами ИСО (должностные инструкции сотрудников, различные договора, номенклатуру дел в институтах, филиалах, кафедрах);
- 4) назначить ответственных за СМК во всех структурных подразделениях университета;
- 5) разработать стандарты дипломного проектирования, курсового проектирования, научно-исследовательской работы студентов;
- 6) разработать документированные процедуры по «управлению международной деятельностью», «управлению воспитательной

деятельностью», по «управлению закупками в университете».

Основной целью внедрения СМК является постоянное улучшение деятельности университета, с этих позиций определены стратегические задачи на **2007-2010 уч. года:**

- 1) внедрить технологию компетентностного подхода в образовательную деятельность университета;
- 2) расширить инновационную деятельность в образовательном пространстве и использовать ее результаты в основных процессах;
- 3) внедрить кредитно-модульную систему обучения студентов в вузе;
- 4) расширить академическую мобильность профессорско-препо-

дательского состава и студентов;

- 5) ориентировать воспитательную деятельность на повышение социально-личностной компетентности у студентов университета;
- 6) распространить СМК на подразделения среднего профессионального образования.

Для Тюменского государственного нефтегазового университета внедрение и организация функционирования системы менеджмента качества являются важным подтверждением устойчивости управления, повышения имиджа университета и возможности международного признания уровня компетентности его выпускников.