

учреждениях Нижнего Тагила действует сервис «Самозапись.RU», позволяющий вызвать врача на дом и записаться на приём. Для этого достаточно зайти в Интернет на соответствующий портал и внести свои данные, специализацию необходимого доктора, контактный номер сотового телефона. Вскоре на электронный адрес придёт сообщение с датой и временем приёма.

Но пока у этой системы есть определённые недостатки. Во-первых, сайт работает не так быстро, как хотелось бы. Во-вторых, нередко «зависает», и регистратура получает информацию от жителей с опозданием. Всё же у данной электронной программы есть определённый плюс. Даже если из 3 тыс. талонов в день четверть будет заказана с помощью компьютера, очереди в регистратуру заметно сократятся¹.

В целом, в Нижнем Тагиле сделан ещё один шаг в направлении информационного общества. Потребителям электронных услуг не нужно часами стоять в очередях, тратить своё время и силы, если можно использовать для получения услуги современные информационные технологии.

М.В. Мамедова (УрФУ)

Проблемы внедрения системы менеджмента качества в российских вузах

На современном этапе в условиях социально-экономических преобразований в России качество образования имеет определяющее значение для успешного развития государства и общества. Основная идея разработки вузовских систем управления качеством образования связана с ориентацией на вхождение России в единое европейское образовательное пространство и пониманием образования как услуги, что определяет подход к формированию и реализации управления качеством образования в соответствии с

¹ Голубчикова А. Приглашает интернет-регистратура // Тагильский рабочий. – 2011. – 28 июня.

производственными стандартами качества и перенос основных производственных характеристик в образовательную систему.

Создаваемая система качества должна учитывать специфику ВУЗа, его размеры, структуру и организацию обучения студентов. При создании систем менеджмента качества ВУЗа, используется серия стандартов ИСО (ИСО 9000). Данная серия стандартов качества разработана Техническим комитетом Международной Организации по Стандартизации. Стандарты серии ИСО 9000, принятые более чем 90 странами мира в качестве национальных, применимы к любым предприятиям, в том числе и к образовательным учреждениям, независимо от их размера, форм собственности и сферы деятельности¹.

Среда СМК вуза включает не только структурные компоненты - организационную структуру кафедр, факультетов и вуза в целом, но и ресурсные: человеческие (руководители, преподаватели, учебно-вспомогательный персонал), технико-технологические (комплекс программных и аппаратных средств), материальные (здания и сооружения). Для служб качества, разрабатывающих и внедряющих СМК в вузе, важно дифференцировать документы. Одни должны быть отнесены к системе качества, другие - к системам управления (производством, персоналом и др.), которые реально существуют и действуют наряду с системой качества. Среди документов системы качества есть действующие и те, которые нужно будет разработать дополнительно. Это позволит определить не только полный состав документации системы качества, но и ее состояние, когда потребуется разрабатывать новые или дорабатывать существующие документы.

Методы выполнения функций системы качества должны быть изложены в нормативных документах. Основная трудность данного этапа заключается в том, чтобы приспособить не всегда понятные, а порой и весьма специфические рекомендации ИСО к реалиям учебного заведения, упорядочить и

¹ Кечин В.А., Латышев М.В., Суцев А.К. Информационное обеспечение системы менеджмента качества высшего образования // [Электронный ресурс]. URL: <http://www.quality.edu.ru/quality/sk/element/384/> (дата обращения: 22.12.2011).

систематизировать применяемые методы и документы по управлению качеством в соответствии с перечнем элементов, рекомендуемых ИСО. Кроме того, для окончательного формирования документации системы качества, необходимо разработать еще один, обобщающий документ, в котором давалось бы общее описание системы качества. Такое описание предусматривается стандартом ИСО в виде «Руководства по качеству», которое должно содержать: краткую характеристику качества оказываемых образовательных услуг, требования к модели выпускника, квалификационную характеристику молодого специалиста; ответственность руководителей вуза в области качества; описание системы качества и ее внедрение в вузе; структуру и функции службы качества¹

Однако при создании системы качества вуза возникает ряд проблем: отсутствие четкого понимания того, какую продукцию выпускает вуз; различные трактовки понятия «качество» и критериев его оценки; определение потребителей «продукции» вуза и их требований; формулирование руководством Политики в области качества; вовлечение всех сотрудников и преподавателей в процесс разработки системы.

Таким образом, создание эффективно действующей системы управления вузом на основе качества позволит существенно повысить уровень подготовки выпускников и их конкурентоспособность на рынке труда.

¹ Сулейменова Г. Н. Процессы документирования системы менеджмента качества в вузе: разработка и основные этапы: материалы междунар. заоч. науч. конф. (г. Пермь, июнь 2011 г.). — Пермь: Меркурий, 2011. — С. 103-107.