

5. ГОСТ Р ИСО/МЭК 31010–2011. Менеджмент риска. Методы оценки риска. Введен 2012–12–01. Москва: Стандартинформ, 2012.

УДК 378.14.015.62

Е. Е. Нефёдова, М. В. Сушанов, П. Э. Колисов

E. E. Nefedova, M. V. Sushanov, P. E. Kolisov

*Рязанский институт (филиал)
ФГБОУ ВО «Московский политехнический университет», Рязань*

Ryazan Institute (branch) Moscow Polytechnic University, Ryazan

nefedovae@yandex.ru

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА –
СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ И ОПЫТ ВНЕДРЕНИЯ
В СИСТЕМУ ОБРАЗОВАНИЯ РФ**

**QUALITY MANAGEMENT SYSTEM – MODERN CONDITION
AND EXPERIENCE OF IMPLEMENTATION IN
THE EDUCATION SYSTEM OF THE RUSSIAN FEDERATION**

***Аннотация.** В последние десятилетия на рынке образовательных услуг существует жёсткая конкуренция. Одним из инструментов, обеспечивающим поддержание конкурентоспособных показателей на высоком уровне, является внедрение системы менеджмента качества (СМК) в вузе.*

***Abstract.** In recent decades, there has been intense competition in the market for educational services. One of the tools ensuring the maintenance of competitive indicators at a high level is the introduction of a quality management system (QMS) in the university.*

***Ключевые слова:** система менеджмента качества; высшее учебное заведение; образовательная деятельность; качество образования.*

***Keywords:** quality management system; higher education institution; education activity; the quality of education.*

Для того чтобы деятельность организации являлась успешной, требуется управление ею системным и наглядным образом. Наряду с другими аспектами менеджмента, управление организацией включает в себя менеджмент качества.

Система менеджмента качества (далее – СМК) – система, которая создается в организации, с целью формирования целей и политики в области качества. Как и любая другая система, СМК характеризуется своей структурой, назначением, составом элементов и взаимосвязей между ними [1].

СМК высшего учебного заведения – комплекс методик, организационной структуры, ресурсов и процессов, необходимых для проведения полити-

ки в области качества с помощью управления, планирования, обеспечения и улучшения качества [2].

СМК применяется с целью повышения качества предоставляемых услуг и соответствия ожиданиям потребителя. При этом главной задачей, стоящей перед СМК является не контроль каждой отдельной услуги, а образование системы, позволяющей не допускать присутствия ошибок, которые могут повлечь за собой снижение качества предоставляемых услуг.

Актуальность СМК в образовании обуславливается тем, что каждый вуз нуждается в соответствии его выпускников требованиям федеральных государственных образовательных стандартов, рекомендациям и пожеланиям заинтересованных сторон. При правильном функционировании, СМК способно выполнить эти требования, при этом сохранив затраты на подготовку специалистов на оптимальном уровне.

Повсеместно используемым стандартом гарантии качества, включаемым в себя ясные и четкие требования к обеспечению базового необходимого уровня менеджмента качества, выступает международный стандарт ISO 9001:2015 (аналог – национальный стандарт ГОСТ Р ИСО 9001–2015).

Модель Европейской ассоциации гарантий качества высшего образования (ENQA) определяет эти требования в направлении деятельности образовательного учреждения, отталкиваясь от особенностей его организационной структуры и процессов, протекающих в условиях функционирования системы менеджмента качества.

Стандартная модель СМК приспособлена к условиям региона, учитывая при этом, особенности стратегий региона в целом и отдельного высшего учебного заведения в частности. Ей присвоен официальный статус, не нарушающий основные принципы ENQA.

Такая модель включает в себя следующие виды деятельности:

1. Стратегическое планирование управление качеством образования.
2. Планирование и совершенствование СМК в образовательном учреждении.
3. Четкое распределение ответственности и полномочий персонала и руководства вуза в рамках системы менеджмента качества.
4. Получение лицензий и аккредитацию.
5. Анализ и изучение системы качества образовательного учебного заведения руководителями организации.
6. Рабочие процессы по управлению качеством образования

Образуемые в вузах СМК призваны обеспечивать высокий уровень качества образовательной деятельности как конечной и единой цели всех российских высших учебных заведений. Качество финального результата созданы гарантировать три базовых фактора:

- содержание образовательной программы (по соответствующим специализациям и специальностям);
- технология реализации СМК (в соответствии с учебными планами);
- предоставляемые ресурсы (информационные, человеческие, финансовые, материальные) [2].

Необходимые требования к уровню этих факторов, выраженных в виде государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования, устанавливаются самим государством. Они отражаются в государственной аккредитации и критериях лицензирования.

В настоящее время весомый практический опыт разработки и внедрения моделей СМК накоплен крупнейшими образовательными учреждениями высшего образования РФ.

Создание СМК в высших учебных заведениях России протекает в рамках реформы высшего образования, основными направлениями которой являются:

1. Инновационный рост составляющей образовательного процесса, укрепление его взаимодействия с наукой.
2. Обеспечение соответствия содержания требованиям профессионального сообщества и личным интересам обучающегося.
3. Качественная реализация вузом задач высшего образования.
4. Непрерывный анализ требований рынка труда и работодателей, с целью повышения конкурентоспособности вузов по осуществляемым направлениям подготовки.

Образование СМК высшего учебного заведения – достаточно длительный процесс, требующий участия в нем всего персонала при лидирующей роли руководства. Положительный опыт, приобретенный российскими высшими учебными заведениями в разработке, подготовке и внедрении к сертификации СМК на соответствии требованиям международных стандартов ISO серии 9000, говорит о том, что успешными будут те учреждения, которые соответствуют условиям, сопутствующим улучшению работы персонала и высшего руководства применительно к качеству. Для этого, прежде всего, необходимо:

1. Воспринимать потребителей образовательных услуг, как важнейшую составляющую данного процесса.
2. Относится к постоянному улучшению деятельности, как к неизменной и главной цели менеджмента организации.
3. Борьбаться с возможными проблемами в области качества еще до их возникновения.

И, наконец, самое главное: руководство высшего учебного заведения должно выступить лидером процесса, быть максимально заинтересованным в успехе. При этом в процессе улучшения должен быть задействован весь персонал.

В данной работе рассматривается опыт Ульяновского государственного университета (далее – УлГУ), который выступает одним из немногих российских вузов, разработавших, сертифицировавших и внедривших СМК как на основе международного стандарта ISO 9001, так и национального стандарта ГОСТ Р ИСО 9001 по всем главным направлениям деятельности вуза.

Обширная работа по разработке и внедрению СМК УлГУ берет свое начало еще в ноябре 2004 года. Основной целью этого проекта было не получение сертификатов качества, а построение действительно эффективной системы управления качеством, оказывающей влияние на все процессы университета. В работу был вовлечен весь коллектив вуза. Естественно, достаточно трудоемкая и сложная работа требовали от университета оптимизации производственных процедур и объединения всех материальных и человеческих ресурсов.

Благодаря тому, что на протяжении всего периода внедрения СМК вуз уделял пристальное внимание как массовому обучению сотрудников УлГУ по вопросам управления качеством, так и сфокусированной подготовке собственных сертифицированных специалистов в данной области, было принято решение отказаться от услуг консалтинговых компаний. С одной стороны, это был достаточно рискованный шаг, учитывая специфичность, сложность и ответственность проекта, с другой – это дало возможность вузу экономить достаточно большое количество финансовых ресурсов. Как итог, успешная сертификация СМК оправдала риск, на который пошел университет, и показала правильность принятого решения.

Список литературы

1. *Гродзенский С. Я.* Менеджмент качества: учебное пособие / С. Я. Гродзенский. Москва: Проспект, 2015. 200 с.
2. *Дремина М. А.* Проектный подход к разработке и внедрению систем менеджмента качества: монография / М. А. Дремина, В. А. Копнов, А. А. Станкин. Санкт-Петербург: Лань, 2015. 304 с.
3. *ГОСТ Р ИСО 9001–2015.* Система менеджмента качества. Требования [Электронный ресурс]. Введен 2015–11–01 // Техэксперт. Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200124394>.
4. *ГОСТ Р 52614.2–2006.* Система менеджмента качества. Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001–2001 в сфере образования [Электронный ресурс]. Введен 2007–06–01 // Техэксперт. Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200048378>.