

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Ивановский государственный политехнический университет»**



УТВЕРЖДАЮ

Ректор ИВГПУ

член-корреспондент РААСН,

д.т.н., профессор

Р.М. АЛОЯН

02 2015

КОНЦЕПЦИЯ

развития системы менеджмента качества

ФГБОУ ВО «Ивановский государственный политехнический университет»

Необходимость разработки концепции развития системы менеджмента качества ФГБОУ ВО «Ивановский государственный политехнический университет» (далее – университет) вызвана требованиями по повышению качества подготовки выпускников, которые должны обеспечить формирование современной инновационной экономики России. Разработка и внедрение системы менеджмента качества является одним из направлений Программы стратегического развития университета до 2020 года.

Качество результатов деятельности высших учебных заведений должно обеспечиваться через управление качеством основных рабочих процессов. Мерой качества таких процессов обычно является степень гарантии того, что оказанная услуга, в том числе образовательная, будет в точности соответствовать требованиям потребителей. Обеспечение же таких гарантий во всем мире связывают с наличием в организации системы менеджмента качества (далее – СМК).

Стандарт ГОСТ Р ИСО 9000-2011 определяет понятие СМК как «системы менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству», а понятие «качество» как «степень соответствия присущих объекту характеристик установленным требованиям».

«Качество образовательных услуг» как социально-экономическую категорию, характеризующую степень удовлетворения ожиданий потребителя совокупностью свойств получаемой услуги и степенью достижения целей и задач, которые общество ставит перед всеми участниками образовательного процесса.

Цель разработки концепции – выбор модели построения, определение механизмов и ресурсов для реализации СМК университета.

Предпосылки развития СМК университета

В последнее десятилетие Министерством образования и науки РФ предпринимаются попытки повышения качества образовательных услуг путем «вовлечения» вузов в процесс формирования систем менеджмента качества, основанных не на принципах контроля (соответствия требованиям комплексной проверки и аккредитации вузов), а на принципах планирования качества.

В целях повышения качества образования и поддержки процедур аккредитации образовательных учреждений Министерство образования и науки РФ, начиная с 2000 года, стимулировало вузы к внедрению СМК на основе МС серии 9000. Однако разработка и внедрение полноценной модели СМК, построенной на основе этих стандартов, требует наличия определенной организационной культуры образовательных учреждений и выделения значительных ресурсов (финансовых, временных и пр.), которые окупаются только спустя некоторое время. Именно поэтому процесс внедрения в вузах СМК, построенных на основе МС серии ИСО 9000, не получил должного развития.

Для облегчения процедур построения СМК Министерство образования и науки РФ в 2004 г. поручило ряду вузов (ЛЭТИ, МИСиС, СПбПУ) разработку упрощенной, типовой модели СМК, которая должна была обеспечить согласование принципов построения СМК, провозглашенных стандартами серии ИСО, и требований Европейской ассоциации университетов (ENQA), ориентированных на Болонский процесс. Разработанная типовая модель СМК была одобрена Советом по координации управления качеством образования и в конце 2005 г. рекомендована к использованию образовательными учреждениями.

Применительно к сфере высшего образования качество результатов образовательной деятельности определяется качеством знаний, умений и навыков выпускников, их активной гражданской позицией, уровнем культуры и нравственности. Высокое качество результатов может быть достигнуто только при высоком качестве образовательного процесса, которое определяется, с одной стороны, его содержанием, а с другой – его обеспеченностью материально-техническими, информационными и кадровыми ресурсами. В то же время высокое качество образовательного процесса может быть обеспечено только при качественном функционировании всей системы университета, включая СМК на всех уровнях управления и качество организации вспомогательных процессов.

Понимание этого привело к необходимости построения и внедрения в ФГБОУ ВПО «Ивановский государственный политехнический университет» системы менеджмента качества.

Выбор модели построения СМК

Система менеджмента качества разрабатывается для достижения целей и выполнений задач, определенных политикой университета в области качества. Она является неотъемлемой частью общей системы управления научной, образовательной и хозяйственной деятельностью. Процесс реализации и развития СМК университета включает следующие процессы:

- выбор модели СМК;
- создание предпосылок для ее внедрения;
- разработка и внедрение документированных процедур системы;
- проведение сертификации СМК;
- постоянное совершенствование системы и непрерывное улучшение деятельности.

При выборе модели и построении СМК коллектив университета руководствуется тем, что система должна:

- соответствовать требованиям и гарантии качества услуг для всех потребителей и заинтересованных сторон;

- достаточно легко адаптироваться к новым требованиям, выдвигаемым заинтересованными сторонами;
- подлежать общественной сертификации в российских и возможно международных органах сертификации;
- быть наглядной, понятной, удобной и доступной в реализации;
- содержать документально зафиксированную последовательность реализации процессов, процедур, методик и свидетельств выполненных действий, что позволит постоянно контролировать и улучшать их качество;
- соответствовать требованиям системного и процессного подхода к организации процессов управления на всех уровнях деятельности университета;
- соответствовать ресурсным возможностям университета (соответствие получаемого от внедрения отдельных программ системы эффекта с приведенными затратами) и пр.

Модель СМК – это инструмент, который позволяет осуществить управление качеством, посредством систематического выполнения следующих действий:

- мониторинга системы (определение достигнутого уровня качества);
- анализа полученных результатов мониторинга (сравнение показателей с первично заданными значениями);
- разработки и внедрения конкретных действий по улучшению (корректирующих мероприятий).

Каждая организация вправе разработать свою собственную модель качества. При построении своей модели СМК университет ориентируется на следующие варианты:

- типовую модель системы качества вуза;
- модель, построенную на основе требований международных стандартов серии ИСО 9000 (ГОСТ Р ИСО 9000-2011);
- интегрированную СМК, построенную на основе требований международных стандартов серии ИСО и стандартов качества высшего образования в Европейском регионе (ENQA), и др.

В основе вышеперечисленных моделей менеджмента качества лежат принципы модели Всеобщего менеджмента качества (TQM). «Всеобщее руководство качеством – это подход к руководству организацией, нацеленный на качество, основанный на участии всех ее членов и направленный на достижение долгосрочного успеха путем удовлетворения требований потребителей и выгоды для членов организации и общества» (МС ИСО 8402:1994).

Согласно стандартам ИСО серии 9000, для обеспечения соответствия образовательных и научно-исследовательских услуг установленным требованиям, организация должна документально оформить, внедрить и поддерживать в рабочем состоянии эффективную систему документации.

Для поддержания эффективной СМК университета необходимо:

- идентифицировать основные и обеспечивающие процессы деятельности и установить их последовательность и взаимодействие;
- обеспечивать наличие ресурсов и информации, необходимой для поддержки работоспособности процессов и наблюдения за ними;
- определить критерии оценки и методы управления процессами;
- систематически измерять и анализировать деятельность процессов;
- принимать меры, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения процессов.

Для каждого из основных и обеспечивающих процессов должны быть установлены «владельцы», в обязанности которых входит разработка методов управления, индикаторов деятельности, программ повышения эффективности, документированных процедур (стандартов организации).

Развитие СМК университета связано с:

- документированием системы менеджмента качества;
- последовательным расширением области действия СМК от основных процессов (научного и образовательного) к обеспечивающим (материально-техническое обеспечение, финансовая деятельность, информационная поддержка и пр.);
- сертификацией системы и ее признанием международными сертификационными органами и (или) общественными организациями гарантий качества;
- становлением маркетинговых и социологических служб, способных обеспечить руководство университета с потребителями на рынке труда и всеми заинтересованными сторонами;
- созданием и внедрением системы информационной поддержки СМК, позволяющей руководству вуза оперативно получать сведения о состоянии процессов через индикаторы и показатели достижения поставленных целей.

Направления и принципы построения и развития СМК

Развитие и поддержка СМК университета обеспечивается систематическим планированием и работой по следующим направлениям:

- достижение и поддержка качества образовательных услуг на уровне, обеспечивающем постоянное удовлетворение установленных и предполагаемых требований потребителя;
- обеспечение уверенности потребителей и других заинтересованных лиц в том, что требования к качеству предоставляемых университетом услуг будут достигнуты;
- обеспечение уверенности руководства университета и сотрудников в том, что требования к качеству продукции выполняются, и происходит улучшение качества.

Механизмы повышения качества деятельности процессов могут быть реализованы только при соблюдении следующих принципов построения СМК:

- приоритетности требований потребителя;
- предупреждения проблем, влияющих на качество основных и вспомогательных процессов деятельности;
- личной ответственности высшего руководства университета за процессы разработки, внедрения СМК и контроля ее функционирования, а также за определение и реализацию политики в области качества;
- четким распределением прав и полномочий среди всех сотрудников университета;
- комплексного учета всех факторов и условий, прямо или косвенно воздействующих на качество, и системного подхода к организации процессов управления по всем уровням от руководства до отдельных исполнителей работ на всех стадиях научно-образовательной деятельности;
- понимания каждым сотрудником университета требований системы и политики в области качества;

– использования экономических методов управления для оптимизации соотношения между затратами на качество и получаемым эффектом.

Основными процессами деятельности университета является образовательная и научная деятельность. Решение проблем высшего образования возможно только при использовании адекватных методов воздействия на эти процессы:

1. Усиления деятельности университета в области модернизации систем управления и обеспечения высокого качества подготовки специалистов. Это означает, прежде всего, использование на практике современных методов управления образовательными учреждениями, укрепления связей между образованием, наукой и производством, разработку и внедрение образовательных программ нового поколения, укрепления процедурами внутри самого процесса.

2. Внедрения личностно-ориентированных технологий образования, позволяющих сформировать у выпускника вуза навыки профессиональной деятельности, которые позволят не только продуцировать, но и трансформировать идеи в продукт.

Организационная структура СМК

Управление СМК, как составной частью управления университета, основывается на четком определении функций всех сотрудников и их взаимосвязи в рамках университета, включая ответственность и полномочия, которые должны быть им хорошо известны.

Эффективная деятельность СМК университета может быть обеспечена только соответствующей организационной структурой, которая включает:

– представителя руководства по качеству (проректор по управлению качеством образования);

– совет по качеству, который формируется при ректоре из проректоров, директоров институтов, главного специалиста по СМК и руководителей ряда структурных подразделений университета, в функции которого входит координация работ по созданию и совершенствованию СМК. По решению совета по качеству для решения вопросов развития СМК могут быть созданы временно и постоянно действующие комиссии;

– учебно-научный центр мониторинга качества образования, который разрабатывает и внедряет СМК, организывает проведение соответствующих мероприятий в области качества;

– уполномоченные по качеству, которые являются проводниками политики в области качества среди сотрудников университета. Они участвуют в разработке документации СМК, формировании и реализации планов корректирующих и предупреждающих действий;

– внутренние аудиторы, которые участвуют в проведении внутренних аудитов и самооценки, обработке полученных данных, разработке корректирующих и предупреждающих действий.

Ожидаемые результаты

Внедрение и развитие СМК университета позволит:

– обеспечить гарантии качества образовательных услуг потребителям и всем заинтересованным сторонам;

– оптимизировать систему управления, регламентировать полномочия и обязанности сотрудников университета;

- повысить личную ответственность сотрудников университета на всех уровнях образовательной и административной деятельности за качество образовательных услуг;
- повысить материальную заинтересованность сотрудников университета в результатах своей деятельности, мотивировать их к самосовершенствованию;
- унифицировать процессы документооборота, систематизировать процедуры выявления недостатков отдельных процессов, находить способы их устранения;
- мобилизовать внутренние ресурсы и оптимизировать затраты;
- повысить имидж университета.

Гарантии качества реализации концепции

Гарантиями качества реализации концепции служат:

- систематическая деятельность руководства университета по планированию, управлению, обеспечению, оценке и улучшению качества образования;
- реализация принципов непрерывного совершенствования СМК, систематическая актуализация СМК университета в соответствии с требованиями стандартов, руководства по качеству, документированных процедур, инструкций, записей по качеству и т.д.;
- деятельность уполномоченных по качеству, целенаправленная работа сотрудников по обеспечению качества образовательных услуг и подготовки специалистов, бакалавров и магистров, личная ответственность каждого работника университета за результаты своего труда;
- совершенствование взаимодействия с социальными партнерами и работодателями;
- регулярное проведение внутренних аудитов системы качества, в том числе самообследования образовательных программ по согласованным критериям для оценки деятельности и сопоставления с другими образовательными учреждениями с привлечением представителей работодателей;
- систематический мониторинг всех процессов подготовки специалистов, своевременное выявление проблемных ситуаций, разработка соответствующих управленческих решений, корректирующих и предупреждающих мероприятий;
- использование объективных процедур оценки уровня знаний и умений студентов, компетенций выпускников;
- создание студентам и сотрудникам комфортных условий труда и быта, способствующих повышению мотивации;
- информирование общественности о результатах своей деятельности, планах, инновациях, достижениях.