

# РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ВУЗЕ В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ

Фомин Н.Е., Маколов В.И.

*ФГБОУ ВПО «Мордовский государственный университет»*

Одним из важных условий устойчивого развития и повышения конкурентоспособности вуза является наличие эффективной системы менеджмента качества (СМК). Интеграция образовательной и научно-исследовательской деятельности обеспечивает высокое качество подготовки выпускников.

СМК выступает необходимым компонентом реализации Болонского процесса в части создания внутренних гарантий качества в соответствии с критериями ENQA [4] в высшем учебном заведении. Эффективно функционирующая СМК позволяет упорядочить документооборот на всех этапах образовательного процесса, исключить дублирование отдельных функций, четко определить ресурсы и результаты каждого процесса, непрерывно совершенствовать деятельность вуза исходя из интересов всех групп потребителей.

Кроме того внутривузовские системы обеспечения качества являются необходимым внутренним атрибутом деятельности современного учреждения высшего образования, желающего получить международное признание своих академических программ или международную аккредитацию [1].

СМК в высшем учебном заведении может строиться на основе различных моделей, среди которых наиболее распространенными являются:

- СМК, основанная на требованиях и рекомендациях международных стандартов ИСО серии 9000;
- модель Европейского фонда менеджмента качества (EFQM) и ее модификации для высшего образования;
- модель системы управления качеством, основанная на принципах и подходах Всеобщего менеджмента качества (TQM);
- модель премии Правительства

Российской Федерации в области качества;

- модель Конкурса Рособнадзора «Системы качества подготовки выпускников образовательных учреждений профессионального образования»;

- типовая модель системы качества, разработанная в рамках программы развития образования на 2006-2010 гг.

Традиционная модель обеспечения качества высшего профессионального образования в России, поддерживаемая процедурой комплексной оценки деятельности вузов в определенной степени перекрывается указанными моделями систем управления качеством.

Мордовский государственный университет им. Н.П. Огарёва относится к категории вузов РФ, в отношении которых в 2010 году установлена категория «Национальный исследовательский университет» (распоряжение Правительства Российской Федерации от 20 мая 2010 г. № 812-р). Он включает в себя 11 факультетов и 7 институтов, в составе которых 153 кафедры, 2 филиала. Число студентов составляет более 21 тыс. чел., обучающихся по 174 образовательным программам 2 и 3 поколений. Число иностранных студентов – более 300 чел.

В Мордовском университете сосредоточен основной научный потенциал региона (80% докторов и кандидатов наук). Численность ППС – 1834 чел., из них 289 докторов наук, профессоров и 112 кандидатов наук, доцентов. В системе послевузовского образования действует аспирантура, обучение в которой осуществляется по 102 научным специальностям, и докторантура по 13 специальностям. Действуют 11 диссертационных советов по защите кандидатских и докторских диссертаций.

В настоящее время СМК является важным инструментом, способствующим повышению конкурентоспособности университета в контексте глобальных,

общероссийских и региональных тенденций.

В 2012 г. Мордовский государственный университет признан победителем конкурса Рособнадзора «Системы качества подготовки выпускников образовательных учреждений профессионального образования» в номинации «Признанное совершенство». В 2010 г. СМК университета сертифицирована на соответствие требованиям международного стандарта ИСО 9001:2008 и национального стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2008. В 2013 г. СМК вуза ресертифицирована на соответствие требованиям стандартов ИСО 9001:2008 и ГОСТ ISO 9001-2011.

В 2008 г. университет был участником программы по апробации и внедрению типовой модели системы качества образовательного учреждения, разработанной Санкт-Петербургским государственным электротехническим университетом «ЛЭТИ» имени В.И. Ульянова (Ленина) по заказу Федерального агентства по образованию в рамках реализации Федеральной целевой программы развития образования на 2006-2010 годы. На базе университета открыт региональный центр по сопровождению внедрения типовой модели системы качества образовательного учреждения в Приволжском Федеральном округе. В 2006 г. университет стал лауреатом конкурса Рособнадзора «Системы обеспечения качества подготовки специалистов», а 2005 г. – дипломантом Конкурса.

В 2011 году создан Научно-образовательный центр «Качество», в рамках которого проводятся фундаментальные и прикладные исследования в области управления качеством, осуществляется обучение персонала предприятий и организаций, а также реализуются консалтинговые проекты по подготовке к сертификации СМК предприятий и организаций.

Значительное внимание обеспечению и повышению качеству всех видов деятельности уделяется в программах развития университета. В Программе развития национального исследовательского Мордовского

государственного университета на 2010-2019 гг. определены следующие стратегические приоритеты развития: энергосбережение и новые материалы; фундаментальные и прикладные исследования в области финно-угроведения. В рамках данной программы определены шесть групп мероприятий:

- 1) развитие образовательной деятельности по ПНР университета;
- 2) формирование системы генерации и распространения знаний;
- 3) развитие инфраструктуры университета;
- 4) развитие системы управления человеческими ресурсами;
- 5) развитие внешних институциональных связей университета в сфере научной и инновационной деятельности;
- 6) развитие системы управления университетом [2].

В программе развития Мордовского государственного университета на 2011-2015 гг. выделен целый блок мероприятий, направленных на повышение качества подготовки и конкурентоспособности выпускников университета [3].

В современный период развитие СМК в университете осуществляется по целому ряду направлений:

- развитие организационно-функциональной структуры управления качеством в вузе;
- использование процессного подхода в управлении вузом;
- оптимизация функций, видов деятельности и документации;
- регулярное проведение самооценки деятельности;
- мониторинг и анализ информации от потребителей результатов образовательной деятельности;
- обучение и повышение квалификации персонала в области качества;
- систематическое проведение внутренних и внешних аудитов.

Для координации работ в области разработки внутривузовской СМК в 2004 г. сформированы Совет по качеству, а затем и отдел менеджмента качества образовательной деятельности. На всех

факультетах, институтах и на кафедрах назначены менеджеры по качеству.

Важное значение при принятии решений имеют результаты мониторинга, измерений и оценок в области качества образования. Как показывает опыт, наличие информации, полученной в рамках самооценки деятельности, внутренних аудитов, опросов потребителей значительно повышает качество управленческих решений.

Анкетирование различных групп потребителей Мордовского университета (абитуриентов, студентов, работодателей) проводится с 2005 г. Анализ полученных ответов от абитуриентов показывает, что к числу основных факторов выбора Мордовского госуниверситета, относятся: возможность получения качественного, престиж и хорошая репутация вуза, реальная возможность поступить в университет. Представленные ответы абитуриентов ясно показывают, что решение о поступлении в университет принимается ими осознано, ориентируясь на получение качественного образования.

Одними из основных элементов СМК образования являются условия для проведения учебных занятий и внеучебной деятельности студентов.

Менеджеры по качеству всех институтов и факультетов систематически проводят анкетирование студентов об уровне их удовлетворенности различными сторонами обучения в университете, преподавателей и сотрудников об уровне их удовлетворенности работой в вузе, абитуриентов об их ожиданиях от обучения в университете. Результаты опроса показывают в целом положительную тенденцию в области создания в вузе условий для образовательного процесса. Уровень удовлетворенности студенческой жизнью по пятибалльной шкале составляет 4,0.

Проблемы, выявляемые в ходе опросов регулярно обсуждаются на заседаниях

ректората и Совета по качеству образовательной деятельности. По результатам исследований готовятся аналитические отчеты, предназначенные для деканов факультетов, директоров институтов, зав. кафедрами и руководителей структурных подразделений для подготовки и принятия решений в области совершенствования деятельности университета в области качества.

Направлениями дальнейшего развития деятельности в области управления качеством в Мордовском государственном университете являются:

- совершенствование управления процессами на основе внедрения современных информационных технологий, включая оптимизацию системы учета и отчетности деятельности всех структурных подразделений в рамках приоритетов развития университета;

- совершенствование механизма вовлечения работодателей в процесс совершенствования качества подготовки кадров;

- внедрение рекомендаций международного стандарта ИСО 9004:2009 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества»;

- формирование в перспективе интегрированной системы менеджмента университета;

- дальнейшее обучение и повышение квалификации различных категорий персонала в области управления качеством образования;

- подготовка бакалавров, магистров и научно-педагогических кадров в области управления качеством, исходя из потребностей реального сектора экономики;

- развитие научного и образовательного сотрудничества с ведущими российскими и зарубежными организациями в области менеджмента качества.

## Список литературы

1. Запрягаев С.А. Системы аккредитации и обеспечение качества в высшем образовании. Национальный и международный аспекты. Воронеж: Воронежский государственный университет, 2007. С. 164
2. Программа развития государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Мордовский государственный университет имени Н.П. Огарёва» на 2010 – 2019 годы.
3. Программа развития Мордовского государственного университета им. Н.П. Огарёва» на 2011 – 2015 годы / коллектив авт.: С.М. Вдовин (рук.) [и др.]. – Саранск : Изд-во Мордов. ун-та, 2011. – 84 с.
4. Стандарты рекомендации для гарантии качества высшего образования в европейском пространстве // [http://www.enqa.eu/bologna\\_coredocuments.lasso](http://www.enqa.eu/bologna_coredocuments.lasso).