

цели образовательной программы; содержание образовательной программы; обучающиеся; образовательные программы и их эффективность; профессорско-преподавательский состав; материально-техническая база и информационные ресурсы.

Как и у каждого современного российского вуза, если у него не имеется особого статуса и если вуз не относится к числу федеральных или научно-исследовательских, у Восточно-Казахстанского государственного университета в части реализации образовательных программ гуманитарного блока обнаружилось проблемы, решение которых выходило за рамки компетенций одного вуза. Как в России, в Казахстане сказываются последствия демографической «ямы», оставляют желать лучшего материальная база и заработная плата преподавателей, происходит «старение» кадров, структурные реорганизации и переименования кафедр зачастую создают дополнительные проблемы в реализации образовательных программ, стимулирование научной активности преподавателей дает пока только первые результаты и т.п. Были обнаружены и более частные конкретные недостатки, которые, по нашим оценкам, не носили системного характера и были отражены в форме рекомендаций и пожеланий в предварительном отчете, который был представлен группой аудиторов руководству вуза на итоговой встрече, носившей закрытый характер.

Согласно предусмотренному порядку специализированной (программной) аккредитации, окончательный отчет команды экспертов был передан в НКАОКО, которое затем официально направило отчет в вуз. После проведения необходимых процедур Аккредитационный совет принял решение аккредитовать образовательные программы, НКАОКО выдало Восточно-Казахстанскому государственному университету свидетельство о специализированной (программной) аккредитации сроком на пять лет.

Организация работы экспертной комиссии, содержание деятельности экспертов, выработанные комиссией оценки и рекомендации, полученные результаты, значение и последствия для вуза проведенной независимой экспертизы качества реализации образовательных программ доказывают неукоснительное соблюдение НКАОКО в своей деятельности принципов независимости, профессионализма, объективности. Именно на таких принципах стремится строить свою работу в России Национальный центр профессионально-общественной аккредитации – партнер Гильдии экспертов в сфере профессионального образования. Соблюдение этих принципов в работе экспертов является залогом эффективности их деятельности и полезности самой процедуры аккредитации как для совершенствования реализации отдельных образовательных программ, так и для развития конкретных вузов и системы высшего образования в целом.

## **ОПЫТ РАЗРАБОТКИ И ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ ПОЛИТЕХНИЧЕСКОМ УНИВЕРСИТЕТЕ**

*Дрига Е.С.*

*Санкт-Петербургский государственный политехнический университет*

Качество образования в современных условиях является одной из тех важнейших характеристик, которая определяет конкурентоспособность организации, в том числе и высших учебных заведений. Именно поэтому задача обеспечения качества занима-

ет одно из центральных мест в образовательных реформах, проводимых в РФ.

В Санкт-Петербургском государственном политехническом университете (СПбПУ) с 2002 года приняты и реализуются принципы менеджмента качества в соответствии с требованиями и рекоменда-

циями международных стандартов ISO серии 9000. Приоритетное значение имеет деятельность по мониторингу и оценке процессов, разработке рекомендаций по совершенствованию основных видов деятельности университета.

Для реализации принципов менеджмента качества в подразделениях университета внедряется система менеджмента качества (СМК) в соответствии с требованиями ГОСТ ISO 9001-2011. В основу реализации системы менеджмента качества СПбПУ положен процессный подход, суть которого заключается в том, что университет рассматривается как совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих процессов, а управление СПбПУ осуществляется посредством менеджмента процессов (термин по ГОСТ ISO 9000).

Внедрение и постоянное улучшение СМК, соответствующей требованиям стандарта ГОСТ ISO 9001, нацелено на решение следующих задач:

- демонстрировать способность университета организовать деятельность в соответствии с требованиями потребителей;
- повышать удовлетворенность потребителей при соблюдении законодательных норм и обеспечении баланса интересов заинтересованных сторон.

Повышение эффективности управления университетом достигается за счет изучения требований потребителей, постановки четких целей университета, разработки планов и регламентов для их достижения; повышения ответственности работников разных уровней за принимаемые решения и совершаемые действия, обеспечения выполнения установленных требований необходимыми ресурсами, оперативности передачи информации, наличия постоянно наращиваемой базы данных по статистическим показателям деятельности вуза, объективности данных о качестве продукции и процессов, развития обратной связи с потребителями и др.

Ежегодно сотрудниками Центра менеджмента качества актуализируется и пополняется нормативная база по управлению качеством, включающая нормативные и распорядительные документы Министерства образования и

науки РФ, международные стандарты, ссылки на материалы российских и зарубежных организаций, работающих в области управления качеством, а также документы университета, разработки Центра менеджмента качества и подразделений университета.

Как показывает мировой опыт, в настоящее время одной внешней оценки качества образования, оказывается недостаточно. Требуется внутренний механизм гарантии качества образования (внутренний контроль), обеспечиваемый самими высшими учебными заведениями. Наличие в перечне показателей государственной аккредитации показателя эффективности внутривузовской системы обеспечения качества образования предполагает создание системы менеджмента качества в вузе и мониторинг эффективности СМК образовательного учреждения. Внутренний контроль качества в СПбПУ (элементы СМК) проводится на основе методики комплексной оценки и включает анализ внутреннего рейтинга и показателей паспорта учебных подразделений университета.

Вышеперечисленные методики оценки вуза отражают в основном способность вуза квалифицированно осуществлять учебный процесс. Для улучшения управления вузом была разработана методика, позволяющая оценить активность подразделения с учетом всех основных форм деятельности оцениваемой структуры. Для поддержки данного процесса был создан набор моделей, позволяющих анализировать деятельность подразделений. Поскольку деятельность каждого подразделения (кафедры, института) многогранна, она описывается сразу множеством показателей. Для проведения оценки деятельности подразделений сотрудниками Центра менеджмента качества была разработана методика составления паспорта подразделения, которая учитывает активность деятельности подразделения по трем направлениям: учебное, научное, научно-исследовательское. Методика может быть применена как для составления паспорта института, так и для составления паспорта кафедры, что позволяет выявить не только эффективность всех подразделений вуза, но и определить для

каждого из них направление приложения усилий для улучшения показателей паспорта, а, значит, и эффективности работы.

Апробация методики внутреннего рейтинга и паспорта подразделения вуза, позволяющей проводить оценку качества деятельности кафедр и институтов, успешно проведена на базе учебных подразделений СПбПУ. Разработанные методики применяются ежегодно и являются основой для выработки управленческих решений по совершенствованию СМК СПбПУ.

Сертификация системы менеджмента качества СПбПУ в настоящее время распространяется на три сферы деятельности университета:

- предоставление образовательных услуг по программам высшего образования (ВО), реализуемым согласно лицензии вуза;

- предоставление образовательных услуг по программам дополнительного образования (ДПО), включая профессиональную переподготовку и повышение квалификации;

- проведение фундаментальных и прикладных научных исследований и научных разработок в области естественных и технических наук, общественных и гуманитарных наук по профилю вуза.

Решение о сертификации СМК применительно к реализации образовательных программ ДПО было принято в 2007 году, применительно к научно-исследовательской деятельности – в 2012 году.

В феврале 2013 года в СПбПУ состоялся сертификационный аудит, по результатам которого университет получил сертификат соответствия системы менеджмента качества требованиям международного стандарта ISO 9001:2008 (ГОСТ ISO 9001-2011) применительно к научно-исследовательской деятельности.

Создание системы менеджмента качества СПбПУ в сфере научно-исследовательской деятельности на основе требований международного стандарта ISO 9001 является стратегическим решением руководства университета. Такое решение было продиктовано необходимостью совершенствования системы управления

вузом в условиях современного состояния развития экономики и динамического изменения требований рынков.

Подготовка к сертификационному аудиту потребовала проведения разработки, документирования и внедрения СМК в соответствии с требованиями стандарта ISO 9001. Требования стандарта распространяются также на дальнейшее поддержание системы в рабочем состоянии и постоянное улучшение ее результативности. За три года (2012-2014 гг.) Центром менеджмента качества СПбПУ и подразделениями научной части выполнена работа по реализации требований стандарта в системе управления научно-исследовательской деятельностью университета. При разработке и внедрении СМК учитывались такие факторы, как изменяющиеся требования потребителей и заинтересованных сторон, конкретные цели вуза, изменения в законодательстве, трансформация структуры управления, требования к качеству выполняемых НИОКР.

Результат внедрения СМК и выполнения требований ISO 9001 в университете должен выразиться в предупреждении появления несоответствий на всех этапах проведения НИОКР. Для внешних заказчиков это – предоставление гарантий по выполнению договорных обязательств и обеспечению соответствующего уровня качества научной продукции.

В основу СМК положены современные принципы Всеобщего менеджмента качества (TQM). Менеджмент качества – комплексная скоординированная деятельность по руководству и управлению применительно к качеству, включающая определение требований заказчиков, разработку Политики и целей в области качества, идентификацию и менеджмент процессов, необходимых для достижения установленных целей. Процессный подход применительно к НИД университета заключается в предоставлении руководства и реализации научной деятельности в виде совокупности взаимосвязанных и взаимодействующих процессов, менеджмент которых осуществляется на основе цикла Шухарта-Деминга (PDCA: планирование, реализация, контроль, улучшения).

При разработке СМК особое внимание было обращено на принцип TQM «Ориентация на потребителей», внедрены новые методики планирования и управления научной деятельностью. В частности, реализована схема взаимодействия с крупными потенциальными заказчиками, которая включает регламентированную последовательность действий:

1) анализ запросов заказчика (проведение семинара с участием ученых СПбПУ на территории заказчика);

2) анализ возможностей СПбПУ как потенциального исполнителя (проведение семинара с участием руководства предприятия в СПбПУ);

3) анализ возможности позиционирования СПбПУ как интегратора учреждений и организаций – исполнителей предполагаемых работ;

4) заключение рамочного соглашения о сотрудничестве между крупным потенциальным заказчиком и СПбПУ.

Приведенная схема прошла апробацию, в период 2012-2013 гг. по этой схеме строились отношения со следующими заказчиками: ООО Научно-технический центр «Газпромнефть», ОАО «Северсталь», ОАО «Интер РАО ЕЭС», научно-исследовательский центр «Бюро оборонных решений» Министерства обороны РФ. Деятельность по подготовке системы менеджмента качества научно-исследовательской деятельности университета к сертификации завершилась аудитом, проведенным экспертами-аудиторами ООО «Тест-С.-Петербург». По результатам аудита было принято заключение о выдаче сертификатов соответствия СМК СПбПУ применительно к научно-исследовательской деятельности в национальной системе ГОСТ Р, в международной системе под аккредитацией IAF, а также сертификата сети ведущих мировых органов по сертификации IQNet.

Обладание этими сертификатами обязывает постоянно улучшать систему менеджмента качества СПбПУ в соответствии с требованиями стандарта ISO 9001, что позволит:

- демонстрировать способность университета поставлять научную продукцию,

отвечающую требованиям заказчиков;

- повышать удовлетворенность заказчиков, соблюдая законодательные нормы и обеспечивая баланс интересов всех заинтересованных сторон.

Согласно разрешению на использование и правилам применения знака соответствия, организация, имеющая сертификат системы менеджмента, может использовать знак в рекламных буклетах, проспектах, бланках, на документах организации (в любой форме, исключающей возможность толкования его как знак соответствия продукции). Отсюда следует, что все процессы СПбПУ, проводимые на «площадках, указанных в приложении к сертификату», могут быть отмечены знаком соответствия системы менеджмента качества. Пока таких «площадок» немного: они покрывают процессы научно-исследовательской деятельности и частично – процессы образовательной деятельности.

Сертификаты соответствия СМК требованиям ISO 9001 востребованы подразделениями научной части университета. Они сыграли важную роль при формировании пакета документов (заявок) для участия в конкурсах на получение субсидий министерств, ведомств и других организаций (выполнение научно-исследовательских работ), а также предоставлялись заказчиком НИОКР по требованию.

Требования стандарта ISO 9001 предусматривают поддержание и периодический контроль СМК. В соответствии с внутренними процедурами СПбПУ и установленной периодичностью плановых инспекционных проверок СМК со стороны сертифицирующего органа в декабре 2014 года была инициирована оценка актуальности основных документов СМК, выполнения плановых показателей и результатов годовой программы внутренних аудитов СМК. Анализ результативности СМК за 2014 год проводился на основе данных:

- о выполнении Политики и целей в области качества, плана развития СМК;

- о соответствии качества научной продукции требованиям,

- функционировании процессов СМК, включая проведение предупреждающих и корректирующих действий по результатам

внутренних аудитов;

- об уровне удовлетворенности потребителей,
- об изменениях, которые могли бы повлиять на поддержание СМК, включая законодательные и организационные изменения;

- о рекомендациях для руководителей процессов СМК по улучшению продукции, процессов и системы в целом.

В феврале 2014 года органом по сертификации ООО «Тест-С.-Петербург» был проведен инспекционный аудит СМК. Аудит подтвердил результативность СМК СПбПУ. Среди сильных сторон экспертами-аудиторами отмечены:

1. Приверженность высшего руководства СПбПУ принципам менеджмента качества. Руководство университета считает функционирование системы менеджмента качества в сфере НИД в соответствии с требованиями ГОСТ ISO 9001-2011 (ISO 9001:2008) приоритетной стратегической задачей по повышению качества научно-исследовательской деятельности.

2. Долгосрочные партнерские взаимоотношения с основными потребителями (заказчиками).

3. Вовлеченность персонала в деятельность по обеспечению качества. Подразделениями научной части и Центра менеджмента качества проводится значительный объем работы по обеспечению функционирования системы менеджмента качества СПбПУ в сфере НИД.

5. Реализация программы повышения международной конкурентоспособности СПбПУ: Программа 5-100-2020.

Вся информация о состоянии системы менеджмента качества СПбПУ в сфере научно-исследовательской деятельности отражается на сайте Центра менеджмента качества ([qmd.spbstu.ru](http://qmd.spbstu.ru)).

В дальнейшем планируется продолжить улучшение в части анализа продукции и процессов. Необходимо будет перейти на оценку результативности СМК на основе процессного подхода, объединить процедуру анализа СМК с анализом, проводимым в рамках отчетности, предоставляемой в Министерство образования и науки РФ и анализом, проводимым при подведении итогов по научно-исследовательской деятельности университета.

#### Список литературы

1. ГОСТ ISO 9001-2011 Системы менеджмента качества. Требования (ISO 9001:2008)
2. ГОСТ ISO 9000-2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь (ISO 9000:2005)

## ВНУТРИВУЗОВСКАЯ СИСТЕМА ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ: АНАЛИЗ СТРУКТУРЫ И ПРОБЛЕМА ПРИВЛЕЧЕНИЯ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН

*Зими́на Ю.А.*

*Нижеволжский казачий институт технологий и управления (филиал) Московского государственного университета технологий и управления им. К.Г. Разумовского (ПКУ)*

Существует множество определений понятия «качество образования», одно из которых представлено в законе «Об образовании в Российской Федерации»: «качество образования – комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического ли-

ца, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы» (Ст.2. п.29)[1]. В России, к сожалению, наметилась тенденция к ухудшению мнения россиян о качестве высшего образования в нашей стране. В 2007 г. по данным Фонда общественного мнения 35 % опрошенных считают, что высшее образование в нашей стране соответствует мировым стандартам или даже превосходит их, а 41% - что оте-