# Роль системы менеджмента качества в развитии университетского образования

## В. А. Колпаков, А. А. Панков, А. А. Чернов

Самарский государственный аэрокосмический университет им. академика С. П. Королева (национальный исследовательский университет)

Самара

chernov@ssau.ru

Анализ динамики развития экономики передовых стран (США, Великобритания, Германия, Франция, Япония), проведенный ведущими органами по сертификации в мире, например NQA Global Assurance, показывает, что в основе инновационного прорыва данных стран лежит внедрение и интенсивное развитие системы менеджмента качества организаций в соответствии с требованиями стандартов ISO 9001.

Основную роль в данном процессе играет система высшего университетского образования, главной задачей которой является подготовка высококвалифицированных и компетентных кадров, соответствующих требованиям настоящего и будущего, а также способных реагировать на изменения во внешней среде.

Чтобы решить поставленную задачу, система университетского образования должна развиваться опережающими темпами, быть адекватной изменениям во внешней среде и прозрачной для потребителей. Указанное требует от университета:

* эффективного стратегического управления;
* принятия новой миссии;
* сохранения лучших традиций и формирования инновационной корпоративной культуры;
* развития системы инновационного образования;
* эффективного взаимодействия с внешней средой, минимизация рисков;
* диверсификация источников финансирования;
* самоанализа и самоаттестации;
* маркетингового исследования профильных рынков;
* сопровождения карьеры выпускников.

Реализация вышеперечисленного требует от университетов внедрения и развития интегрированных систем менеджмента, базирующихся на системе менеджмента качества (СМК), удовлетворяющей требованиям ISO9001. В Самарском государственном аэрокосмическом университете имени академика С. П. Королева (СГАУ) такая система создана, внедрена и сертифицирована на соответствие требованиям ISO 9001:2008 в 2008 году. К 2011 году системой менеджмента качества охвачены все 100% подразделений университета.

Представитель руководства по качеству (ПРК), проректор

Совет по управлению качеством

Директор центра управления качеством СГАУ

Центр управления качеством СГАУ

Менеджеры по качеству
(11 человек)

Уполномоченные по качеству
(71 человек)

Сертифицированные аудиторы
(16 человек)

Отдел качества авиационного техникума

Структура системы менеджмента качества университета

Центр управления качеством реализует следующие задачи:

1. Непрерывное развитие и улучшение системы менеджмента качества университета на основе международных стандартов управления, современных методов и инструментов менеджмента, а также лучшего российского и международного опыта.
2. Проведение экспертизы, регистрация документов СМК.
3. Актуализация и контроль выполнения подразделениями требований документации СМК СГАУ.
4. Ведение реестра и фонда документов СМК.
5. Разработка ежегодных планов по качеству и организация контроля их выполнения.
6. Осуществление системы мероприятий по внутреннему аудиту, мониторингу качества, включая анкетирование потребителей для принятия высшим руководством управленческих решений по совершенствованию СМК и повышению качества работ (услуг) в университете.
7. Проведение систематического анализа функционирования СМК университета и подготовка рекомендаций по улучшению для высшего руководства.
8. Организация и координация работы совета по управлению качеством.
9. Координация и методическое сопровождение работы структурных подразделений по внедрению и совершенствованию методики мониторинга и количественной оценки качества результатов деятельности университета.
10. Осуществление системы мероприятий по подготовке системы менеджмента качества университета к сертификационному, надзорным и ресертификационным аудитам в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9001.
11. Консультирование структурных подразделений университета по вопросам функционирования и развития СМК.
12. Поддерживание необходимых связей и контактов с внешними российскими и зарубежными организациями по вопросам, касающимся СМК.
13. Организация и осуществление работ по повышению квалификации уполномоченных по качеству, аудиторов, сторонних физических и юридических лиц в области менеджмента качества по договорам с целью привлечения внебюджетных средств.
14. Организация и осуществление работ по разработке, внедрению, подготовке к (ре)сертификации и надзорным аудитам систем менеджмента качества организаций по требованиям ISO 9001, а также оказание консалтинговых услуг в данной области по договорам со сторонними физическими и юридическими лицами с целью привлечения внебюджетных средств.

В задачи уполномоченных по качеству входит:

* принимать участие в разработке СМК СГАУ и своего подразделения;
* обеспечивать внедрение СМК в подразделении;
* информировать сотрудников и студентов подразделения о работе по созданию СМК;
* организовывать работу по постоянному улучшению СМК в подразделении.
* проводить мониторинг показателейкачества, другой информации о состоянии качества работы подразделения;
* представлять результаты мониторинга для системной обработки и анализа в центр управления качеством СГАУ;
* принимать участие в научно-практических и методических конференциях и совещаниях по проблемам качества;
* сбор и занесение данных по подразделению в информационно-аналитическую систему мониторинга деятельности подразделений и количественной оценки качества результатов работы университета (ИАСМиО).

Целью создания системы является повышение эффективности системы менеджмента и качества работы подразделений университета.

Разработка системы направлена на решение следующих основных задач:

* повышение эффективности мониторинга образовательного и научно-исследовательского процессов на основе систематического измерения их показателей;
* совершенствование системы поддержки и сопровождения управленческих решений на основе мониторинга показателей эффективности и результативности деятельности университета на базе ИАИС;
* обеспечение информационной поддержки системы менеджмента качества;
* повышение достоверности внутренних и внешних отчетных данных.

Все аудиторы в 2011 году прошли обучение по курсу аудитор/ведущий аудитор серии стандартов ISO 9001:2008 (IRCA/2245) и имеют соответствующие сертификаты. Их основная задача – проведение внутренних аудитов подразделений университета с целью определить:

* соответствие выполненных в рамках СМК мероприятий запланированным мероприятиям;
* соответствие СМК СГАУ требованиям МС ISO 9001:2008;
* результативность СМК СГАУ;
* потенциальные возможности для улучшения.

Календарный план (график) проведения аудитов структурных подразделений и процессов составляется не реже одного раза в год ПРК СГАУ, утверждается ректором и доводится до сведения всех подразделений.

Управление СМК осуществляется посредством использования систем планирования и контроля работы Совета по управлению качеством, внутренних и внешних аудитов, специализированных средств мониторинга и сайта http://www.smk.ssau.ru/.