

**Харина С.Г.,
д.б.н., профессор, проректор
по учебно-методической работе ДальГАУ
РАЗРАБОТКА, ВНЕДРЕНИЕ
И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ
МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
В ДАЛЬНЕВОСТОЧНОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ
АГРАРНОМ УНИВЕРСИТЕТЕ**



Качество высшего образования является краеугольным камнем в создании общеевропейского пространства высшего образования. Министерство образования и науки проводит политику внедрения систем обеспечения качества образования на уровне вуза, национальном и европейском уровне. При этом подчеркивается необходимость создания общих критериев и методик оценки качества. В соответствии с принципами университетской автономии, ответственность за обеспечение качества высшего образования в первую очередь возлагается на сами учебные заведения и, таким образом, создается база для реальной ответственности академической системы в рамках каждого государства.

Под системой качества образовательного учреждения понимается системно-организационный комплекс внутренних процессов, обеспечивающий гарантированно достаточный уровень качества образования в университете и подготовки специалистов соответствующей квалификации (уровня компетенции), удовлетворяющий требованиям государственных органов управления образованием, работодателей, студентов и преподавателей, стандартов и директив, рекомендованных совещанием министров образования стран Европы в Бергене (Болонский процесс).

Гарантии уровня качества образования в образовательном учреждении обеспечиваются мониторинговым контролем всех процессов за соблюдением внутренних локальных актов, внешних нормативных актов, законодательства РФ

в области образования, требований работодателей.

Рособрнадзор заменил показатель государственной аккредитации «Наличие системы качества» на показатель «Эффективность внутривузовской системы обеспечения качества образования». Метод оценки введенного показателя не изменился, он определяется экспертным путем. Для принятия решения о выполнении аккредитационного показателя оцениваются:

- результаты самооценки образовательного учреждения по «Модели совершенствования деятельности в области менеджмента качества» и наличие плана по улучшению деятельности вуза;
- наличие системы качества ВУЗа, построенной на основе рекомендаций по типовой модели;
- наличие премий (лауреатов и дипломантов) по одному из конкурсов в области качества, например, конкурса Минобрнауки России «Системы обеспечения качества подготовки специалистов», наличие сертификации.

Перенос центра тяжести с процедур внешнего контроля качества образовательного процесса и его результатов, реализуемого на основе критериев и показателей аттестации и аккредитации в сторону внутренней самооценки университета, обеспечивает перенос ответственности за качество и оценку качества непосредственно в университет.

В системе качества образовательного учреждения учитываются два важных элемента:

1. Наличие требуемой стандартом ГОСТ Р ИСО 9001-2001 и типовой моде-

люю документации по системе менеджмента качества;

2. Наличие материалов и их анализа по ежегодному самообследованию вуза на соответствие критериальным показателям государственной аккредитации.

ФГОУ ВПО «Дальневосточный государственный аграрный университет» (ДальГАУ) старейший аграрный вуз на Дальнем Востоке. Созданный в 1950 году как учебный институт он обрел известность как центр аграрного образования и науки, деятельность которого включает широкий спектр образовательных и научно-исследовательских услуг, позволяет развивать партнерские связи с потребителями.

В 2005 году Дальневосточный государственный аграрный университет прошел комплексную проверку деятельности вуза. Университет получил лицензию на право образовательной деятельности и был аттестован по 26 образовательным программам высшего профессионального образования, 18 программам аспирантуры, 4 программам дополнительного образования, 4 начального профессионального образования, 7 программам профессиональной подготовки профессиям.

С 2002 года в университете начался активный поиск подходов к разработке и внедрению внутривузовской системы управления качеством образования, отвечающей современным требованиям и особенностям вуза. Данный вопрос неоднократно рассматривался на заседаниях Ученого и Методического советов университета, ректоратах, совещаниях в институтах, на кафедрах. Система качества строится на основе интегрированного варианта – синтезе подходов: концепции и методологии международных стандартов версии ИСО 9001, концепции и методологии всеобщего управления качеством TQM и «Моделью совершенствования деятельности в области менеджмента качества».

Для разработки, внедрения и совершенствования системы менеджмента качества, в университете создана структура, во главе которой стоит ректор. Для

координации работы по внедрению СМК приказом ректора проректор по учебно-методической работе был назначен Уполномоченным по качеству, в штатное расписание введен Центр качества. Разработаны и утверждены Ученым советом «Положение о совете по качеству ФГОУ ВПО ДальГАУ», «Положение о Центре качества образования».

Разработаны и утверждены Ученым советом «Руководство по качеству» Дальневосточного государственного аграрного университета, Политика в области качества, Миссия университета, Стратегический план развития университета, основные стандарты организации, продолжается описание процессов, проводится актуализация положений о структурных подразделениях и советах, должностных инструкций, рабочих инструкций, методических указаний, учетной документации по качеству.

Руководствуясь стратегией развития университета и Политикой обеспечения качества подготовки специалистов, университет разработал систему целей формирования внутривузовской системы качества:

- обеспечение постоянного соответствия качества выпускаемых специалистов, разрабатываемых научных рекомендаций, технологий, образовательной деятельности потребностям населения, государства, общества;
- соответствие требованиям аккредитационных показателей;
- возможность сертификации СК.

Главными задачами при разработке и внедрении системы менеджмента качества образования в вузе являются:

1. Разработка плана создания внутривузовской системы качества;
2. Разработка и актуализация документации СМК в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2001 и типовой модели;
3. Организация проведения ежегодного самообследования институтов, специальностей, кафедр в соответствии с «Моделью совершенствования деятельности в области менеджмента качества»;

4. Обеспечение достоверности и сопоставимости данных обследования;

5. Сбор и обработка данных;

6. Организация хранения данных, создание специальных банков и баз данных, характеризующих качество работы всех подразделений университета;

7. Гармонизация банков и баз данных с базами данных Министерства образования и Министерства сельского хозяйства;

8. Оценка и прогноз состояния качества образования по специальностям, откликов заинтересованных сторон (студентов, родителей, работодателей) на изменение качества работы университета;

9. Организация и проведение оперативного контроля учебного процесса;

10. Обеспечение доступности информации для преподавателей, студентов, родителей, работодателей;

11. Информационное обеспечение ректората, Ученого совета достоверной информацией о состоянии процессов в университете;

12. Разработка и реализация единой научно-методической политики в области качества;

13. Сбор информации об уровне работы вузов России и определение места ДальГАУ среди них;

14. Постоянное улучшение на основе объективного анализа состояния процессов в университете.

Система менеджмента качества предусматривает создание и функционирование двух взаимосвязанных блоков:

– мониторинг состояния процессов в институтах – проведение самообследования, анализ на соответствие аккредитационным критериям Министерства образования;

– разработка мероприятий по улучшению и мониторинг их выполнения.

С целью получения достоверных и сопоставимых данных о состоянии качества образовательного процесса создан Центр качества ДальГАУ. Центр качества университета решает следующие задачи:

1. Научно-методическое обеспечение и организационное руководство системой

обеспечения качества образования университета;

2. Координация разработки, унификации и стандартизации документации СМК, сети процессов ДальГАУ различных уровней их управления;

3. Обеспечение функционирования единой университетской системы контроля качества;

4. Методическое обеспечение и координация работы по самообследованию институтов;

5. Проведение внутренних аудитов СК институтов, кафедр;

6. Координация работы по сертификации и аттестации СК.

В выполнении этих задач помогает Совет по качеству университета. На уровне институтов и кафедр эти задачи решают Советы по качеству и ответственные по качеству институтов и кафедр.

Ожидаемые результаты от создания документированной СК университета:

1. Наличие всей необходимой документации, которая обеспечивает четкую организацию работы и знаний каждым исполнителем ответственности за процесс и подпроцесс;

2. Наличие достоверной информации о состоянии всех процессов в университете, позволяющей анализировать и постоянно улучшать качество предоставляемых университетом услуг;

3. Обеспечение эффективности информационных потоков, отражающих внутренние процессы и связь университета с внешней средой.

4. Ясное представление ожидаемых результатов работы.

В Миссии университета подчеркнуто, что сельскохозяйственное производство одно из важнейших природопользователей и важнейшая отрасль жизнеобеспечения человека. Это наиболее наукоемкая отрасль, требующая внедрения новейших мировых достижений. От уровня и качества развития сельского хозяйства во многом зависит здоровье нации, экологическая ситуация, следовательно, и будущее страны.

Главным ориентиром в стратегическом планировании в университете явля-

ется формирование самодостаточной, высоко духовной личности, способной к самообразованию и самореализации в течение всей жизни, осознающей свое место в природе и обществе, обладающей системой знаний об устройстве природы, общества, умеющей внедрять и совершенствовать природосообразные, адаптивные, энерго- и ресурсосберегающие технологии.

Университет создает условия и стимулы для свободного выражения мыслей и идей, поддерживает культ знаний и стремления к успеху на благо процветания Дальнего Востока. Разработка Миссии университета предполагает, что картина желаемого будущего, пережитая, прочувствованная и сформулированная представителями университета, явится той точкой в пространстве приближающегося будущего, которая будет привлекать к себе постоянное внимание разных участников – абитуриентов, студентов, сотрудников Вуза и мотивировать к практическим действиям так, что в конце концов сознательное управление своим развитием должно привести к желаемому результату.

Главная цель Политики в области качества – обеспечение постоянного соответствия качества выпускаемых специалистов, разрабатываемых научных рекомендаций, технологий, услуг в обучении потребностям населения, государства и общества. Качество должно стать важнейшей характеристикой, влияющей на всю деятельность университета, направленную на благо студентов, родителей, работодателей, государства и общества в целом.

Процесс реализации Миссии и Политики в области обеспечения качества в университете начинается с понимания ответственности и конкретных действий каждого сотрудника. Провозглашение идеи приоритета экологизации всей образовательной деятельности вуза должно сопровождаться внедрением элементов экологического поведения в культуру организации. Здесь важна роль понимания каждым преподавателем введения в читаемые дисциплины экологической на-

правленности, что осуществляется через региональный компонент, курсы по выбору студента.

При внедрении системы качества образования в университете важнейшим этапом является осознание необходимости создания внутривузовской системы менеджмента качества. В вузе идет непрерывный процесс обучения сотрудников от ректора до лаборантов. Только за последние 2 года проведено обучение по системе управления качеством образования проректоров, директоров институтов, их заместителей, заведующих кафедрами, сотрудников в дистанционной форме, в вузах Москвы, С-Петербурга, Владивостока. Организованы две региональные научно-методические конференции, на которых заслушано более 200 докладов по совершенствованию качества обучения студентов на основе современных инновационных технологий.

Методические подходы к созданию системы менеджмента качества образования в ДальГАУ были представлены и одобрены на заседании Совета ректоров Амурской области. На совещании в Российской академии государственной службы при Президенте Российской Федерации по проекту Совета по координации управления качеством высшего профессионального образования Рособнадзора «Апробация типовой модели системы качества вуза» была сделана презентация системы качества ДальГАУ и получен сертификат участника проекта.

На основе всестороннего анализа ситуации в университете разработан стратегический план развития, в основе которого лежит инновационная модель устройства вуза и совершенствование системы управления вузом.

Качество образования студентов напрямую зависит от профессионального уровня профессорско-преподавательского состава университета. Преподаватель вуза это ученый, занимающийся научными исследованиями и способный дать студентам знания, используя новейшие инновационные технологии. В процессе воплощения плана в реальность особое внимание уделяется научной и

научно-методической работе профессорско-преподавательского состава, поддержанию и развитию научных школ, обеспеченности каждой дисциплины образовательных программ качественными учебно-методическими комплексами, разработанными на основе современных образовательных технологий.

При этом инновационная деятельность рассматривается как система взаимосвязанных мероприятий по доведению нововведений, относящихся ко всем процессам деятельности образовательного учреждения. Инновационные принципы организации и управления университетом можно внедрить только на основе разработки и использования автоматизированных систем управления качеством образования.

По мнению А.В. Виноградова, В.Н. Козлова и др. (2006 г.) основными элементами автоматизированной системы управления качеством должны являться математическое, программное, информационное, соответствующее аппаратное обеспечение. При этом разработка, согласование, корректировка, утверждение, распространение и хранение документов осуществляется в электронном виде. Данные об оценке процессов вводятся в стандартном виде, а отчеты формируются автоматически. В любой момент владелец процесса может увидеть характеристики состояния управляемого им процесса и оценить результаты запланированных действий. В то же время информация защищена от несанкционированного доступа.

Важнейшим принципом менеджмента качества применительно к управлению качеством образования является лидерство руководителя. При осуществлении этого принципа каждый преподаватель должен ощущать себя лидером по отношению к студентам, научный руководитель - лидером научной школы. Для повышения качества подготовки специалистов был проведен анализ обеспеченности университета научно-педагогическими кадрами. Разработана программа оптимизации подготовки кадров высшей квалификации через аспи-

рантуру. Активизируется деятельность по подготовке и защите докторских диссертаций.

Важным аспектом развития вуза является преемственность руководящих кадров. Поэтому подготовлен приказ ректора о закреплении дублеров на должности заведующих кафедрами, директоров институтов, проректоров. Эта работа позволит обучить молодежь, даст подпитку новыми идеями и инициативой снизу.

Доработаны требования к организации учебно-методических комплексов, унифицированы бланки программы дисциплин, проведен семинар с заведующими кафедрами по совершенствованию рабочих программ дисциплин в соответствии с требованиями государственного стандарта. Постоянно, в соответствии с планом, проводятся проверки документации и учебно-методического обеспечения дисциплин на всех кафедрах.

Создана электронная база данных по обеспечению учебного процесса учебно-методической литературой по институтам и кафедрам. Переработан план издания учебно-методической литературы по кафедрам и институтам с учетом требований формирования учебно-методических комплексов, издания пособий с грифом УМО и монографий. За 2002 – 2006 гг. издано методических пособий с грифом МСХ – 9, УМО - 92, монографий - 35. Большое внимание уделяется пополнению учебно-методических комплексов электронными методическими пособиями, учебниками, особенно для самостоятельной работы студентов.

Постоянный учет учебной и учебно-методической литературы, электронных изданий в библиотеке дает возможность контролировать дисциплинарную направленность учебников и учебных пособий и корректировать ее в соответствии с новейшими направлениями обучения.

В университете разворачивается работа по обеспечению дисциплин программами для ПК и электронными учебниками. На кафедрах имеется программное обеспечение дисциплин, курсовых, дипломных работ, видеофильмы, DVD – презентации, разрабатываются и

передаются в библиотеку электронные учебники и пособия. ППС университета необходимо больше внимания уделять этому виду методического обеспечения учебного процесса.

Приоритетное место в любой системе, тем более в системе управления занимает человек. Внутривузовская система управления качеством образования направлена с одной стороны на повышение конкурентоспособности получаемого студентами образования, с другой стороны на постоянное улучшение условий труда и социальных условий преподавателей вуза, то есть в повышении качества жизни каждого сотрудника. В университете разработан целый комплекс мероприятий по стимулированию качества работы сотрудников.

Большое внимание в университете уделяется развитию международных связей с Китайской народной республикой, Южной Кореей, Японией. Заключаются договоры по совместной научно-исследовательской работе, обмену студентами, подготовке кадров высшей квалификации через аспирантуру ДальГАУ.

Главная фигура в университете – студент, который должен с первого дня обучения в вузе знать всю информацию о связи обучения с основными профессиональными задачами, выбранной области деятельности, профессиональном уровне преподавателей, об организации учебного процесса, формах и содержании самостоятельной работы, о формах и видах воспитательной работы, возможности реализоваться как личности в течение 5 лет, проведенных в университете. Здесь важна роль кураторов, преподавателей общеобразовательных дисциплин и выпускающих кафедр, которые помогают осознать необходимость собственной деятельности обучающегося, которая способна создать в личном интеллектуальном пространстве необходимые связи между элементами теоретической модели и, тем самым содержательно определить сами эти элементы. Уровень деятельности студента должен соответствовать характеру формируемой модели.

Процесс профессиональной ориентации начинается в старших классах средней школы. Для этого в школах по районам области создаются профильные классы, в университете начал работать центр довузовской подготовки. Совершенствуется система отбора и поддержки талантливой молодежи на всех уровнях образовательного процесса (дovuзовского, вузовского и послевузовского). С первого курса ребята привлекаются к работе студенческого научного общества, участвуют в научно-исследовательской работе совместно с преподавателями выпускающих кафедр, выступают с докладами на вузовских, межвузовских и региональных молодежных научных конференциях. Лучшие работы публикуются в сборниках научных трудов студентов. Выпускники остаются для продолжения обучения в аспирантуре, проходят стажировки в ведущих НИИ и Вузах.

Создание внутривузовской системы управления и оценки качества знаний студентов нацелено на повышение мотивации и ответственности обучающихся. Для этого в учебно-методический комплекс каждой кафедры внедряются методические пособия для самостоятельной работы студентов. Самостоятельная работа студентов включает проработку лекционного материала, подготовку к практическим и лабораторным занятиям, решение кроссвордов, тестовых заданий, в том числе компьютерных, написание рефератов, докладов, статей, выполнение курсовых работ и проектов, дипломных работ, участие в научно-исследовательской работе в студенческом научном обществе. В учебно-методическом отделе университета формируется банк данных о возможных видах и формах контроля качества знаний студентов, разрабатывается методическое обеспечение для проведения контрольных недель, которые организуются ежемесячно совместно с учебным отделом.

Для оценки качества образовательной деятельности проводится анкетирование студентов, которое дает возможность оценить деятельность университета со стороны потребителей услуг, которые

предоставляет университет. Данные анкетирования студентов по теме «Качество образования а ДальГАУ», проведенного в 2006 году, показали, что 57% обучающихся считают, что получают хорошее образование, 40% – среднее. По мнению 62,8% опрошенных у преподавателей преобладает высокий профессиональный уровень, 34,2% поставили оценку «средний уровень». Качество практического обучения удовлетворяет 73,4% опрошенных, в то же время лишь 14% студентов удовлетворяет материально-техническое обеспечение учебного процесса, 58% опрошенных удовлетворены лишь частично. Таким образом, руководству университета необходимо больше внимания уделять качеству и профессионализму профессорско-преподавательского состава, материально-техническому обеспечению учебного процесса, использованию в учебном процессе новых технологий обучения.

Профессорско-преподавательский коллектив всегда осознавал значение реализации воспитательной составляющей образовательного процесса в высшей школе, социальную ответственность вуза за формирование адаптированной личности специалиста. В вузе функционируют институт кураторов, студенческая самодеятельность, КВН, музей, многотиражная газета «Кадры - селу», работают художественные руководители, спортивный клуб. В январе 2003 года в целях совершенствования воспитательного процесса был создан отдел по воспитательной работе, возглавляемый проректором. Основная задача отдела - формирование многоуровневой системы организации воспитательной работы в соответствии с современными требованиями, координации деятельности всех подразделений, развитие социально-культурной среды университета. Накапливается методический материал, создается банк разработок, сценариев. Возрождается студенческое самоуправление, формируются традиции студенческого парламентариз-

ма, работают культурно-досуговый центр, службы трудоустройства, психологического консультирования, создаются документальные студенческие кинопрограммы. Вся деятельность осуществляется в тесном контакте с городскими, областными и региональными молодежными структурами, на основании нормативных актов Министерства образования.

– Главная задача образования в настоящее время – содействие развитию личности, оказание поддержки реализации социальных стратегий через образовательные услуги. На уровне вуза это осуществляется через баланс между интересами, потребностями абитуриента, студента, аспиранта, родителей, работодателя и преподавателя с учетом современных технологий преподавания и обучения, потребностей рынка.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. ГОСТ Р ИСО 9001-2001. Системы менеджмента качества. Требования-2001.- Госстандарт России.:М,2001.-21 с.
2. ГОСТ Р ИСО 9004-2001. Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.- Госстандарт России.: М, 2001.- 46 с.
3. Оценка и совершенствование систем менеджмента качества вузов: Методические рекомендации / А.В. Виноградов [и др.]. – СПб.: Изд-во Политехн. ун-та, 2006. – 136 с.
4. Кимберг, А.Н. Развитие университета и субъекты развития / А.Н. Кимберг // Университетское управление: практика и анализ. – Екатеринбург, 2003. – С.37 – 43.
5. Концепция Федеральной целевой программы развития образования на 2006-2010 годы. – М., 2006. – 32 с.
6. Менеджмент качества в вузе / под ред. Ю.П. Похолкова, А.И. Чукалина. – М.: Логос, 2005. – 208 с.
7. Введение в практику управления вузом принципов стратегического менеджмента/ Д.В. Пузанков [и др.] // Модели инновационных вузов: сб. статей. – М, 2005. – С. 46 – 76.
- 8.Тихомирова, Н.В. Комплексная система управления качеством образования в подготовке специалистов для экономики, построенной на знаниях/ Н.В. Тихомирова // Матер. науч.-практ. семинара МЭСИ. – М., 2005. – С. 11 – 29.