

Гарантия качества

Ульяновский государственный университет стал обладателем сертификатов соответствия системы менеджмента качества международному и российскому стандартам по всем видам деятельности. Вручение документов состоялось на расширенном заседании ученого совета и президиума Попечительского совета УлГУ. Радостному событию предшествовала большая работа всего университетского коллектива. О ней «Вестнику» рассказали ректор университета Борис Костишко и проректор по качеству и новым технологиям образования Сергей Бакланов.

Борис Костишко:

— Деятельность УлГУ в области систем управления качеством подготовки специалистов началась в 2002 году. С учетом новых тенденций модернизации российской системы образования было принято решение интенсифицировать развитие данного направления. В результате в ноябре 2004 года началась широкомасштабная работа по разработке и внедрению системы менеджмента качества (СМК) по всем направлениям деятельности УлГУ. Данное направление поручили возглавить Сергею Бакланову.

Сергей Бакланов:

— Фактически к концу прошлого года была завершена основная организационная и формализованная часть работы по созданию и внедрению в УлГУ СМК, а недавно университет успешно прошел внешний сертификационный аудит в Ассоциации по сертификации «Русский регистр» и получил сертификаты соответствия международному стандарту ISO 9001:2000 и российскому стандарту ГОСТ Р ИСО 9001–2001 по всем видам деятельности: проектированию и разработке образовательных программ, предоставлению образовательных услуг в области довузовской подготовки, среднего, высшего, последипломного, послевузовского профессионального образования, повышению квалификации и профессиональной переподготовке по всем лицензируемым специальностям, направлениям и образовательным программам; научно-исследовательской деятельности.

— А почему выбрали именно «Русский регистр»?

Сергей Бакланов:

— Ассоциация по сертификации «Русский Регистр» имеет международнопризнанную аккредитацию, является членом международной сети сертификации IQNet и бесспорным лидером на российском рынке по количеству сертифицированных организаций, в том числе учреждений образования и науки.

— Университет производит особого рода «товар» – образовательные услуги и научную продукцию. Что для вуза означает качество этого «товара»?

Борис Костишко:

— В современных условиях мало такой «товар» произвести, необходимо, чтобы потребители остались довольны качеством предоставляемых образовательных услуг и научной продукции. Качество – это не только удовлетворение текущих, но и соответствие скрытым потребностям клиентов – студентов и их родителей, предприятий и организаций, государства и общества в целом. Высшая школа должна предугадывать будущее, еще не осознанные запросы потребителей, формировать современные взгляды на качество образования, ведь современный период развития экономики России можно охарактеризовать как эпоху потребителя. Вузы входят в потребительский рынок вне зависимости от вида финансирования обучения – бюджетного или внебюджетного. В условиях рынка и высокой конкуренции вузов, сокращения числа выпускников школ просто необходимо бороться за каждого абитуриента и студента. У абитуриентов, как у потенциальных потребителей наших услуг, всегда есть альтернативный выбор. Они могут предпочесть услуги других вузов, если им предложат более качественные образовательные программы и лучшие условия обучения при меньшей стоимости. В условиях сокращения числа бюджетных мест это будет означать трудности в обеспечении финансовой устойчивости университета. Чтобы этого не случилось, необходимо использовать принципиально новые технологии управления.

Сергей Бакланов:

— Во всем мире общее признание получили системы управления, основанные на принципах всеобщего менеджмента качества (TQM), получившие свое воплощение в международных стандартах серии ISO 9000:2000. Одним из главных достоинств этих стандартов является то, что они дают возможность построить на их базе такую систему управления организацией, которая непрерывно «следует за требованиями и ожиданиями потребителей». Как показывает мировой опыт, разработка и правильное внедрение такой системы качества непременно приводят к повышению конкурентоспособности организации.

— Сертификаты УлГУ получены. Можно считать, что цель достигнута?

Борис Костишко:

— Цель этого проекта не в получении документов, а в построении действенной и эффективной системы управления качеством. Мы понимали, что это важная, сложная, амбициозная задача, и она не могла быть решена путем «покупки» сертификата либо копирования «чужой» системы. Поэтому в работу был вовлечен весь, без преувеличения, коллектив университета – от лаборанта до ректора. Безусловно, это потребовало немалых финансовых средств, а от каждого из нас – дополнительных сил и энергии.

Сергей Бакланов:

— Университет должен не только создать, но и непрерывно совершенствовать систему стратегического управления качеством, уделяя, в первую очередь, внимание постоянному улучшению тех процессов, которые порождают проблемы. В таких соревновательных условиях качество будет являться отличительной характеристикой хорошо работающих подразделений вуза.

— Наличие сертификатов работает на имидж УлГУ во времена жесткой конкуренции на рынке образовательных услуг.

Борис Костишко:

— Международный и российский сертификаты качества, безусловно, формально будут способствовать повышению имиджа вуза, однако необходимо шире использовать преимущества функционирования SMK для дальнейшего повышения конкурентоспособности УлГУ в России и за рубежом. Сейчас, во время активного реформирования образовательной системы России и обсуждений по поводу качества образования, обладание действенной и сертифицированной SMK является хорошей гарантией того, что мы не останемся в стороне в результате данных преобразований. Мы считаем, что вузы, объявившие качество своей основной целью, будут жить и бороться за процветание, а тех, что отказались от программы качества, ждет неясное будущее.

— В этой связи — каковы дальнейшие планы?

Сергей Бакланов:

— Развитие данного проекта включено в число приоритетных направлений развития УлГУ на 2008–2012 гг. и имеет большую важность. Поэтому необходимо последовательно наращивать ресурсы и усилия команды по дальнейшему совершенствованию SMK для использования ее в качестве действенного и эффективного инструмента современного менеджмента. Предстоит последовательно модернизировать существующую в УлГУ систему управления, используя современные методы менеджмента качества на базе международных стандартов и новых информационных технологий.

Газета "Вестник", №22 от 6 июня 2008г.