

## Качественно - значит, быть лучшим

**С 1990 года по инициативе Европейской организации качества при поддержке Организации Объединенных Наций во второй четверг ноября во всем мире отмечают День качества**

Цель всемирного дня — повышение уровня качества продукции и услуг, а также активизация деятельности, которая направлена на привлечение внимания к проблемам качества. Ведь речь идет не только о безопасности товаров и услуг для человека и окружающей среды, но и о степени удовлетворенности запросов и ожиданий потребителей. В современных условиях качество является ключом к конкурентоспособности и успеху в деятельности любого предприятия, любой отрасли каждой страны, наконец, признаком цивилизации.

Ульяновский государственный университет идет в ногу с мировыми и российскими тенденциями по этому направлению. Судите сами, приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки №1938 от 30.09.2005 года в перечень показателей аккредитации вузов включен показатель 1.2.3 «Эффективность внутривузовской системы обеспечения качества образования». В Ульяновском госуниверситете целенаправленная работа по созданию системы управления качеством ведется с 2000 года. В настоящее время работу по этому направлению координирует **служба проректора по качеству и новым технологиям образования Сергея Бакланова**. Любой праздник – это поздравления и пожелания, воспоминания и перспективы, а потому «Вестник» встретился с Сергеем Борисовичем во Всемирный день качества.

### — С какими знаменательными событиями ваша служба встречает этот день?

— Их несколько. Первое и самое важное — в апреле 2008 года университет достойно выдержал проверку аудиторов Ассоциации по сертификации «Русский Регистр» (С.-Петербург) — независимого органа по сертификации систем менеджмента организаций. Ее итог — соответствие СМК требованиям международного стандарта ISO 9001:2000 и российского стандарта ГОСТ Р ИСО 9001–2001 и получение сертификатов качества трехлетнего срока действия по всем видам деятельности (восьми областям сертификации). В апреле текущего года УлГУ успешно прошел внешний надзорный аудит, продемонстрировав поддержание СМК в рабочем состоянии и ее развитие в направлении постоянного улучшения. В течение 2008 года университет на конкурсной основе участвовал в федеральном проекте по отработке внедрения типовой модели систем качества образовательных учреждений. Приятно также признание нашей работы на региональном и федеральном уровнях. Коллеги из вузов Мордовии, Татарстана, Чувашии и д. обращаются к сотрудникам центра с просьбой поделиться опытом работы в данной области, приглашают на конференции. Заметила успехи УлГУ и Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки, включив ректора Бориса Костишко в состав Совета по координации управления качеством профессионального образования данной службы, а меня — в состав рабочей группы данного совета, причем инициатива исходила со стороны руководства Рособрнадзора. Двое наших сотрудников (С.Б.Бакланов, С.Ю.Морозов) являются экспертами-аудиторами Рособрнадзора по проверке и аттестации систем качества образовательных учреждений. Можно с уверенностью сказать, что Ульяновский государственный университет занимает лидирующие позиции среди российских вузов в области создания современных СМК.

### — Для чего необходима система качества в университете?

— Начну с того, что во всем мире получили признание системы управления, основанные на принципах всеобщего менеджмента качества (TQM), получившие свое воплощение в международных стандартах серии ISO 9000. Стандарты 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 приводит к повышению конкурентоспособности организации. Что касается деятельности нашей службы, то она направлена на совершенствование работы структурных подразделений вуза по всем направлениям и улучшение их показателей и, в конечном счете, на наиболее полное удовлетворение запросов потребителей. Основными группами потребителей УлГУ являются абитуриенты и специалисты, желающие повысить свой уровень знаний в определенной области, студенты и работодатели. Первым необходимо предлагать конкурентоспособные образовательные программы, реализовывать их при наличии кадровых, материально-технических, социальных ресурсов, причем лучше, чем у вузов-конкурентов. Студентам университет должен обеспечить качественное образование, комфортные условия обучения, насыщенную студенческую жизнь, соблюдение их прав и интересов. Работодателям — подготовить лучших специалистов с необходимыми компетенциями с учетом требований современного рынка труда.

## **— Как создавалась сама система менеджмента качества и организационная структура службы качества УлГУ?**

— Основы закладывались с 2000 года. Тогда, в связи с обострившейся конкуренцией высших учебных заведений, вопросы о создании СМК поднимались на заседаниях ректората и ученого совета УлГУ. «Первой ласточкой» стало создание Научно-методической комиссии по квалиметрическим методам оценки качества образования в составе научно-методического совета УлГУ. В ноябре 2004 года руководство вуза выступило с предложением активизировать деятельность в этом направлении. В итоге решили создать службу проректора по качеству и новым технологиям образования, которую поручили возглавить мне. В составе новой службы создан Центр менеджмента качества (ЦМК), который выступает как координирующее, научно-методическое и консультационное подразделение в организационной структуре службы качества университета. ЦМК разрабатывает документацию университетской СМК, обеспечивает ее функционирование, проводит внутренние аудиты, организует мониторинг направлений деятельности университета, проводит реинжиниринг процессов, создает методические средства обучения основам комплексного управления качеством образования, организует обучение сотрудников в области качества и так далее. В настоящее время организационная структура службы качества включает совет по качеству при ректоре, представителя руководства по качеству, Центр менеджмента качества, научно-методическую комиссию по качеству образования, институт уполномоченных по качеству из числа работников структурных подразделений УлГУ (38 человек). На основе сформированного реестра основных и вспомогательных процессов и видов деятельности назначены владельцы процессов, определены их полномочия и зоны ответственности. Кроме этого, организационная структура охватывает взаимодействие ЦМК с управлением документационного обеспечения, отделом маркетинговых и социологических исследований, Центром содействия трудоустройству выпускников, с ответственным по работе с жалобами и обращениями потребителей и др.

## **— Сколько человек трудится в центре?**

— Четыре человека — и.о.директора Валентина Шишова, ведущий инженер по качеству Анна Макарова и два инженера первой категории — Галина Матвеева и Юлия Ежкова. Все они — профессионалы своего дела, прошедшие подготовку на базе ведущих учебных центров Москвы и Санкт-Петербурга, имеют сертификаты внутренних аудиторов. К сожалению, число работников ЦМК явно недостаточное по сравнению с объемом выполняемой работы.

## **— Каковы перспективы?**

— Все перспективы заложены в комплексный план мероприятий по совершенствованию СМК УлГУ (на период 2008–2010гг.), который мы поэтапно реализуем. Одно из ближайших мероприятий — в марте 2010 года предстоит очередной надзорный аудит, в рамках которого планируется переход на новую версию 2008 года международного и российского стандартов ИСО.

## **— Что можно пожелать в День качества?**

— Как представитель руководства по качеству поздравляю всех коллег и партнеров с праздником. Желаю всем сотрудникам университета качественной работы вне зависимости от характера профессии и уровня занимаемой должности. От этого зависит успех и процветание не только нашего университета, но и благополучие каждого работника, а значит, качество жизни нас и наших семей.

**Газета "Вестник", №44 от 13 ноября 2009г.**