

## Путь к успеху - через качество образования и науки

Главная задача российской образовательной политики - обеспечение высокого качества образования на основе сохранения его фундаментальности и соответствия потребностям личности, общества и государства. Мы беседуем с ректором УлГУ **Борисом Костишко** и проректором по качеству и новым технологиям образования **Сергеем Баклановым**.

- Известно, что Ульяновский госуниверситет уделяет большое внимание качеству образования. Что в университете делается в этом направлении?

Борис Костишко: Деятельность УлГУ в области систем управления качеством подготовки специалистов началась в 2002 году. В ноябре 2004 года под руководством Сергея Борисовича Бакланова начата широкомасштабная работа по разработке и внедрению системы менеджмента качества (СМК) по всем направлениям деятельности УлГУ.

Сергей Бакланов: К концу 2007 года была завершена основная организационная работа по созданию и внедрению СМК. В апреле 2008 года УлГУ успешно прошел внешний аудит в Ассоциации по сертификации «Русский Регистр» (Санкт-Петербург) и получил сертификаты соответствия международному стандарту ISO 9001:2000 и российскому стандарту ГОСТ Р ИСО 9001 -2001 по всем видам деятельности: проектирование и разработка образовательных программ, предоставление образовательных услуг в области довузовской подготовки, среднего, высшего, последипломного, послевузовского профессионального образования, повышение квалификации и профессиональная переподготовка по всем лицензируемым специальностям, направлениям и образовательным программам, научно-исследовательская деятельность.

- 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 услуг. 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 будущие, еще не осознанные запросы потребителей, формировать современные взгляды на качество образования. Вузы входят в потребительский рынок вне зависимости от вида финансирования обучения. У абитуриентов, как у потенциальных потребителей наших услуг, всегда есть альтернатива. 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 означает трудности в обеспечении финансовой устойчивости университета. Чтобы этого не случилось, необходимо использовать принципиально новые технологии управления.

Сергей Бакланов: Во всем мире общее признание имеют системы управления, основанные на принципах всеобщего менеджмента качества (TQM), получившие свое воплощение в международных стандартах серии ISO 9000:2000. Эти стандарты дают возможность выстроить 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.

- Сертификаты в УлГУ получены. Цель достигнута?

Борис Костишко: Цель этого проекта не в получении сертификатов качества, а в построении эффективной системы управления качеством. Это важная и сложная задача, которая не могла быть решена путем «покупки» сертификата либо копирования «чужой» системы. В работу был вовлечен весь коллектив - от лаборанта до ректора. Безусловно, это потребовало немалых финансовых средств, дополнительных сил и энергии. Международный и российский сертификаты качества способствуют и повышению имиджа вуза. Во время активного реформирования образовательной системы России обладание действенной и сертифицированной СМК позволяет не остаться в стороне от данных преобразований.

Сергей Бакланов: Университет непрерывно совершенствует систему стратегического управления качеством, уделяя особое внимание постоянному улучшению тех процессов, которые порождают проблемы. В таких соревновательных условиях «качество» является отличительной

характеристикой хорошо работающих подразделений вуза. Данный проект включен в число приоритетных направлений развития УлГУ на 2008-2012 годы. Поэтому вуз наращивает ресурсы и усилия команды по дальнейшему совершенствованию СМК для использования ее как действенного и эффективного инструмента современного менеджмента. Предстоит последовательно модернизировать существующую в УлГУ систему управления с использованием современных методов менеджмента качества на базе международных стандартов и новых информационных технологий.

**Журнал "Деловое обозрение", №6 июнь 2008г.**