

НАУЧНАЯ ЖИЗНЬ УНИВЕРСИТЕТА

Е. Л. Кудрина

доктор педагогических наук, профессор

Кемеровский государственный университет культуры и искусств

А. Г. Гук

кандидат педагогических наук, доцент

Кемеровский государственный университет культуры и искусств

ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В УНИВЕРСИТЕТЕ КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВ

В настоящее время среди основных проблем реформирования отечественного высшего профессионального образования особо выделяется проблема повышения его качества. Среди факторов, обусловивших это, можно выделить:

- принятие 30-й сессией Генеральной конференции ЮНЕСКО решения об основных принципах формирования образовательной стратегии в XXI веке;

- присоединение России в сентябре 2003 года в Берлине на совещании министров образования стран Европы к Болонской конвенции по высшему образованию, в соответствии с которой осуществляется структурная реформа высшего образования Европы, направленная на создание к 2010 г. открытого европейского образовательного пространства, расширение мобильности студентов, преподавателей и исследователей, повышение потенциала трудоустройства выпускников, рост конкурентоспособности и привлекательности европейских вузов;

- разработка «Концепции модернизации Российского образования на период до 2010 года», в соответствии с которой главной задачей российской образовательной политики является обеспечение современного качества образования на основе сохранения его фундаментальности и соответствия актуальным и перспективным потребностям личности, общества и государства.

Основными принципами формирования современной образовательной стратегии ЮНЕСКО определила доступность, мобильность и качество, а страны, подписавшие Болонскую декларацию, согласились с основными средствами и инструментами достижения заявленных целей, особо выделив среди них в ходе осуществления Болонского процесса – создание вызывающих доверие систем контроля и оценки качества [1].

Концепция модернизации российского образования определила новую образовательную политику Российской Федерации, на которую в значительной мере влияет все большая интернационализация образования и необходимость гармонизации российского образования с другими системами образования в рамках Болонской конвенции. Модернизация, диверсификация и реформирование всех уровней образования ставят перед российскими вузами задачи повышения эффективности их деятельности, обеспечения конкурентоспособности на внешнем и внутреннем рынках образовательных услуг, привлечения дополнительных внутренних потребителей и выход на международные рынки образовательных услуг.

Следует отметить, что усиление конкуренции между вузами на рынке образовательных услуг и на рынке труда приводит к необходимости как большей ориентации на потребителя образовательных услуг, так и повышения качества их предоставления.

Государственным высшим учебным заведениям России для достижения устойчивого развития на ближайшую и отдаленную перспективы с учетом современного состояния государственного устройства и экономических преобразований необходимо научиться выполнять несвойственные ранее для них функции маркетинга, распределения заработанных ресурсов, стратегического и оперативного планирования развития вуза, дополнительного профессионального образования. Опыт прошедшего столетия свидетельствует, что побуждающей силой для развития является конкуренция, а успех в конкурентной борьбе обеспечивает эффективная система управления [2].

Не стоят в стороне от происходящих процессов и вузы культуры и искусств, которые активизируют свою деятельность по переходу на двухуровневую систему образования, внедряют систему рейтинга и бально-модульную систему оценки знаний студентов, добиваются признания российских дипломов в зарубежных странах, повышая уровень качества образования, предоставляемого вузом. Одним из способов доказательства этого является сертификационный аудит системы менеджмента качества организации независимыми органами на соответствие требованиям стандартов ИСО серии 9000. Еще в начале 2000 г. Минобрнауки РФ включило в число аккредитационных показателей наличие внутривузовской системы обеспечения качества подготовки специалистов.

Отдельные вузы России уже прошли сертификации, подтвердив свою конкурентоспособность на рынке образовательных услуг. Не остался в стороне и Кемеровский государственный университет культуры и искусств, с октября 2006 года осуществляющий проект «Внутривузовская система управления качеством образования». Данный проект предусматривает разработку и внедрение системы менеджмента качества в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9001:2000 и директив ENQA (Европейской ассоциации гарантии качества в высшем образовании).

Цель внедрения системы менеджмента качества в университете культуры и искусств – повышение качества оказания образовательных услуг, отвечающих требованиям потребителей (абитуриентов, студентов, работодателей) и соответствующих обязательным требованиям, установленным государственным стандартом высшего профессионального образования. Вуз ставит перед собой задачу повышения удовлетворенности потребителей образовательных услуг посредством эффективного применения системы менеджмента качества, включая процессы постоянного ее улучшения и обеспечения соответствия требованиям международного стандарта.

Для консультативной помощи и сопровождения при разработке и внедрении системы менеджмента качества был заключен договор с консалтинговым центром «Сибирский сертификационный центр – Кузбасс». В выборе данного центра немаловажным критерием явилась его установка на максимальное вовлечение всего коллектива университета в разработку, инсталляцию, поддержание в рабочем состоянии, в постоянное совершенствование и улучшение системы менеджмента качества. Вовлеченность коллектива и студентов в процесс разработки, внедрения и постоянного улучшения системы менеджмента качества не только является важнейшим фактором жизнедеятельности данного направления, но и дает возможность вузу при полной вовлеченности с выгодой использовать все индивидуальные способности коллектива вуза культуры и искусств.

Положительный результат нами был получен при обучении и мотивации персонала. Обучение в рамках системы менеджмента качества проводилось поэтапно и дифференцированно в соответствии с постановкой задач:

- обучение высшего руководства (внешнее обучение);
- обучение разработчиков СМК (внешнее обучение);
- обучение руководителей структурных подразделений вуза (внутреннее и внешнее обучение);
- обучение аудиторов (внешнее обучение).

В результате такого подхода 114 человек прошли внутреннее обучение в категории уполномоченных по качеству. 57 человек получили сертификаты образовательного центра «Менеджмент качества» Сибирского сертификационного центра Томского политехнического университета NQA-Russia («Менеджер по качеству», «Уполномоченный по качеству», «Внутренний аудитор по качеству»). Таким образом, в университете сложилась команда, способная управлять системой качества образования в вузе.

Главным достижением обучения коллектива университета культуры и искусств явилось создание команды лидеров – разработчиков системы менеджмента качества, способных вовлечь весь персонал: от ректора до рядового сотрудника в процесс создания, внедрения и постоянного улучшения системы менеджмента качества (СМК).

Разработка и внедрение системы менеджмента качества ведется в соответствии с Программой, утвержденной Ученым советом вуза. Основными разделами Программы явились:

1. обоснование области сертификации и границ сертификации;
2. построение процессной модели СМК;
3. разработка документации СМК;
4. внедрение и апробация СМК;
5. подготовка СМК к сертификации;
6. сертификация СМК;
7. улучшение СМК.

Весь спектр работы по управлению качеством образования, по разработке, внедрению и функционированию системы менеджмента качества находится под пристальным вниманием ученого совета, методических советов университета, институтов, кафедр, Совета СМК.

За короткий период времени для осуществления столь серьезного Проекта коллектив университета достиг заметных результатов. В ходе реализации проекта разработана Политика вуза (см. Приложение № 1): формализована миссия, определены видение, стратегия развития и принципы их достижения. Определена методика постановки и мониторинга целей. Осуществлена реорганизация структуры управления вузом. Назначен представитель руководства по качеству – проректор университета. Создан отдел менеджмента качества, за которым закреплены функции организации и контроля за выполнением мероприятий, направленных на разработку, внедрение, постоянное улучшение и совершенствование функционирования системы менеджмента качества в вузе. Организован и успешно работает Совет по качеству, в который вошли руководители процессов, члены группы разработчиков документации СМК, директора институтов, деканы факультетов, заведующие кафедрами.

Для эффективного управления в университете был применен процессный подход, что позволило выделить 29 основных процессов деятельности вуза: руководящие процессы, процессы жизненного цикла, процессы менеджмента ресурсов, процессы измерения (см. Приложение № 2) и определить механизм качественного управления ими. По 19 процессам были разработаны Положения, которые содержат алгоритмы деятельности, критерии измерения и результативности, с целью установления однозначности ответственности и полномочий – матрицы ответственности.

Основной документ СМК – «Руководство по качеству», по сути, является стандартом предприятия (СТП) по системе менеджмента качества в университете. Руководство по качеству служит справочником для руководителей и сотрудников, так как включает описание СМК вуза, термины и определения, которыми пользуется вуз, перечень справочных материалов.

В конце 2007 года подготовлен и осуществлен первый внутренний аудит деятельности структурных подразделений вуза и должностных лиц, включая ректора. В начале 2008 года университет вышел на заключительный этап разработки и внедрения СМК – системный анализ менеджмента качества университета со стороны высшего руководства на степень готовности к сертификационному аудиту. Аудит и анализ со стороны руководства позволили выявить слабые стороны, требующие корректировки и улучшения.

В апреле 2008 г. Кемеровский государственный университет культуры и искусств успешно прошел все этапы процедуры сертификации со стороны независимого органа – ООО «Тест-С-Петербург», официально аккредитованного Ассоциацией SINCERT (Италия), являющегося членом Международного Аккредитационного Форума (IAF). И уже в ближайшее время КемГУКИ получит сертификат соответствия требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001–2001 (ISO 9001:2000) – международный документ, выступающий гарантом признания и доступа на мировой рынок.

В заключение отметим, что несмотря на небольшой срок функционирования системы менеджмента качества в вузе, уже сейчас можно говорить о практической пользе ее внедрения:

- определение сети процессов вуза, четкое разделение ответственности, полномочий и взаимодействий для каждого из них улучшает управление всей деятельностью вуза культуры и искусств;
- проведение внутреннего аудита (следующий запланирован на осень 2008 г.) позволило определить области для улучшения и планомерно активизировать деятельность руководителей подразделений и персонал вуза культуры и искусств;
- появление возможности участия всех работников и студентов в процессе улучшения своей деятельности и вуза в целом, в том числе и путем высказывания предложений внутренним аудиторам, сотрудникам отдела менеджмента качества или лично ректору на сайте вуза.

Внедрение системы менеджмента качества в вузе культуры и искусств еще раз показало нам, что квалификация преподавательского состава, состав и структура учебных дисциплин, технологии образования, являющиеся важнейшими факторами формирования качества, будут наиболее эффективными при активном взаимодействии и полноте состава их использования. Кроме того, в решении проблем качества в той или иной мере должны быть задействованы все участники образовательного процесса – от студента до учебно-вспомогательного персонала. Потенциальному потребителю образовательных услуг необходимо представить убедительные доказательства того, что «его потребности в достаточной степени учтены, предоставляемые услуги декларированы в части содержания с достаточной степенью детализации, есть необходимая уверенность в том, что декларированный уровень подготовки выпускника надежно обеспечивается применяемой образовательной технологией»[3, с. 6]. **Понимание проблем управления качеством в вузе культуры и искусств, соответствующей методологии, а главное, формирование определенного образа мышления для всего коллектива творческого вуза является исключительно важной задачей.**

Литература

1. Байденко В. И. Качество образования как ключевая цель Болонского процесса // Качество образования: системы управления, достижения, проблемы: Материалы V Международной научно-методической конференции. – Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2003. – Том1. – С. 26–28.
2. Багаутдинова Н. Г. Менеджмент качества в вузе // Стандарты и качество. – 2003. – № 1. – С. 86–88.
3. Шишковский В. И. Менеджмент качества образования в высшем учебном заведении: учеб. пособие / В. И. Шишковский, А. А. Чернышев, В. З. Мидуков. – Томск: STT, 2001. – 40 с.

**Федеральное государственное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Кемеровский государственный университет культуры и искусств»**

ПОЛИТИКА

Видение развития университета

«Культура, основанная на знаниях» – модель организации жизни вуза на основе сохранения и развития отечественной университетской традиции, соотношения образования, культуры, творчества и науки охватывает все стороны жизни университета, профессиональные отношения, плодотворную и результативную научно-исследовательскую деятельность ведущих ученых, выступает условием для формирования научных и творческих школ. Разработка передовых социально-культурных, педагогических и информационных технологий определяет стратегию развития университетского образования и художественной деятельности вуза, обеспечивает последовательную и системную интеграцию в культурное и образовательное пространство Сибирского Федерального округа, России и мировой цивилизации.

КемГУКИ – современный вуз в сфере культуры и искусства, успешный и конкурентоспособный, имеющий положительный научно-творческий имидж, кадровый и инновационный потенциалы, соответствующую материально-техническую базу и результативно действующую систему менеджмента качества.

Миссия университета

Образование, наука и творчество для качественной профессиональной подготовки и воспитания личности на основе высокой духовности и непреходящих традиций отечественной культуры, личности, способной к творческой, компетентной и ответственной профессиональной деятельности в сфере культуры и искусства в условиях многополярного и быстроменяющегося мира.

Принципы

Политика в области качества реализуется за счет следующих принципов:

1. Достижение соответствия образовательной деятельности государственным, международным образовательным стандартам и стандартам в области качества; возрастающим потребностям общества в компетентных специалистах и кадрах высокой квалификации, потребностям обучающихся в интеллектуальном, культурном, духовном и нравственном развитии.

2. Совершенствование системы управления профессиональным образованием на основе социального партнерства в управлении вузом и обеспечении качества подготовки специалистов, создание сообщества работодателей для проведения процедур лицензирования и аккредитации профессионально-образовательных программ в области культуры и искусства.

3. Лидерство и персональная ответственность руководителей всех уровней, понимание каждым сотрудником своих задач, обязанностей, полномочий и ответственности на основе развитой корпоративной культуры.

4. Развитие образовательного и научно-творческого потенциала вуза, обеспечивающего внедрение инновационных технологий и реализацию научных и творческих достижений вуза в социально-культурную практику, в художественное образование и в формирование культурной политики.

5. Реализация новых схем бюджетирования и многоканального финансирования инновационных образовательных и научно-творческих программ.

6. Выполнение требований системы менеджмента качества всеми сотрудниками университета и непрерывное ее совершенствование.

Карта процессов в Кемеровском государственном университете культуры и искусств

