

## ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

*Н.А. Холобис*

*УО «ВГУ им. П.М. Машерова», Витебск*

Наиболее актуальной проблемой в области образования в современных условиях является повышение его качества. В соответствии с приказом Министерства образования Республики Беларусь от 24.12.2008 № 1000 «О развитии в высших учебных заведениях Республики Беларусь систем управления качеством образования и приведения их в соответствие с требованиями государственных стандартов Республики Беларусь и международных стандартов», учитывая современные тенденции развития профессионального образования, руководство УО «ВГУ им. П.М. Машерова» приняло решение о разработке и внедрении в университете системы менеджмента качества.

На основании приказа ректора № 93 от 07.05.2009 в УО «ВГУ им. П.М. Машерова» на факультетах и в структурных подразделениях университета организована работа по формированию и внедрению системы менеджмента качества высшего образования.

Одним из ключевых моментов формирования и внедрения системы менеджмента качества высшего образования является документирование системы менеджмента в соответствии с требованием ISO 9001. Руководству организации следует определить документацию, включая соответствующие записи, необходимую для разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества и поддержки результативного и эффективного выполнения процессов. Характер и степень документированности должны отвечать контрактным, законодательным и другим обязательным требованиям, потребностям и ожиданиям потребителей и других заинтересованных сторон, а также устраивать университет.

Документами системой менеджмента качества необходимо управлять. Для определения необходимых средств управления разработана документированная процедура на:

- а) проверку документов на адекватность до их выпуска;
- б) анализ и актуализацию по мере необходимости, переутверждение документов;
- в) обеспечение идентификации изменений и статуса пересмотра документов;
- г) обеспечение наличия соответствующих версий документов в местах их применения;
- д) обеспечение сохранения документов чёткими и легко идентифицируемыми;
- е) обеспечение идентификации документов внешнего происхождения и управления их рассылкой;
- ж) предотвращение непреднамеренного использования устаревших документов и применение соответствующей идентификации таких документов, оставленных для каких-либо целей.

Данная процедура описана в стандарте СТД ВГУ 1.28-2010 «Управление документацией», который разработан с целью управления всеми документами системы менеджмента качества УО «ВГУ им. П.М. Машерова», а также устанавливает единые требования к оформлению и содержанию документов, определяет порядок их разработки, согласования, утверждения,

рассылки, актуализации, учета, хранения, ревизии, внесения изменений и изъятие из обращения.

В университете принята следующая классификация документов, необходимых для функционирования системы менеджмента качества:

- внешние НПА, ТНПА, образовательные стандарты, внешняя программная документация, документация вышестоящих организаций;
- документы первого уровня: Устав, Миссия, Видение, Политика в области качества, Цели, Руководство по менеджменту;
- документы второго уровня: стандарты, словарь и положения по СМК;
- документы третьего уровня: организационно-распорядительная документация, положения и должностные инструкции, внутренняя учебно-программная документация, локальные нормативные правовые акты;
- документы четвертого уровня: записи.

Система НПА, ТНПА, внешняя документация вышестоящих организаций, а также типовая учебно-программная документация являются основополагающей в деятельности университета и используются без права внесения в неё изменений. Основной целью управления данными документами является своевременное обеспечение руководства и все СП университета необходимыми актуальными документами и систематическое информирование руководства и СП о вводимых в действие новых документов.

Документами первого уровня являются главные стратегические документы, определяющие направление развития университета.

Второй уровень документов – стандарты университета, положения СМК. Эта категория внутренних нормативных документов ориентирована на регламентацию крупных процессов. Для их описания была принята широко распространенная методология ИСО 9000 и Международное Рабочее Соглашение IWA 2 (Системы менеджмента качества. Руководства по применению ИСО 9001:2000 в образовании).

Более глубокой детализации в формировании и внедрении СМК позволяют достичь положения о структурных подразделениях, об отдельных направлениях деятельности, о комиссиях по СМК и должностные и методические инструкции. Эти документы ориентированы на конкретных исполнителей, поскольку указывают, как и что им необходимо делать. Поэтому для каждого подразделения разработано положение о подразделении, четко регламентирующее кому оно подчиняется, какие функции выполняет, как взаимодействует с другими подразделениями. В свою очередь для каждого сотрудника университета написана должностная инструкция, подробно описывающая его задачи, обязанности, права и требования к квалификации.

Последний четвертый уровень документов университета – стандартизированные формы для записей.

Основные документы (Миссия, Видение, Политика в области качества, Цели высшего руководства, Руководство по менеджменту) составляют приблизительно 5% общего объема нормативной документации; регламентирующие документы процессов (стандарты процессов и видов деятельности) – 50%; организационные (положения о структурных подразделениях, должностные инструкции) – 35%; формы записей по качеству – 10%.

Таким образом, стоит отметить, что для эффективного функционирования СМК УО «ВГУ им. П.М. Машерова» важно не само наличие документов, а наличие прозрачности и единого понимания всеми процессов (видов деятельности) и регламентов университета. К тому же документы предна-

значены для того, чтобы по ним работать, то есть они должны не лежать "мертвым грузом", а актуализироваться в соответствии с новыми целями и потребностями.

## **ПРОБЛЕМЫ РАЗРАБОТКИ И ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ**

*Л.М. Хухлындина, В.М. Молофеев*  
*БГУ, Минск*

Современный этап развития высшего образования в Республике Беларусь связан с решением важнейшей задачи – создание и внедрение системы менеджмента качества (СМК) в учебных заведениях. Экстенсивный рост системы высшего образования, вызванный расширением платной формы, создал предпосылки к снижению успеваемости (в силу снижения доли хорошо подготовленных и мотивированных студентов). Ситуация усугубляется и падением общего уровня подготовки выпускников средних школ. Все это в свою очередь не может не сказаться на качестве подготовки специалистов. Проблема качества высшего образования встает и в связи с увеличением притока на обучение иностранных граждан.

Сегодня категория «качество» прочно вошла в область образования, как совокупность определенных свойств, характеризующих сущность объекта и отличие его от других [1, 3]. Одной из проблем, которые встают перед разработчиками систем менеджмента качества в вузе, становится необходимость идентификации этого общего понятия с качеством обучения, качеством знаний, определения состава компонентов качества подготовки и разработка соответствующего состава критериев и показателей.

Большинство исследователей соглашается с тем, что качество образования – синтетическая категория, отражающая все компоненты и аспекты развития образования как *системы*. Современный этап развития качества образования отражается в становлении новых социальных функций образования, где *качество человека* в центре понимания *качества образования* [2].

Вместе с тем для создания системы документов весьма важно определиться с понятиями, принять единый подход внутри университета, как в понимании сущности, так и в использовании таких понятий как: «система», «технология», «качество», «цели в области качества», «мониторинг», «критерии», «показатель». Немало сложностей встает и в понимании сущности и назначении процессов, их идентификации с соответствующими разделами международных стандартов.

Деятельность современного университета нацелена на создание всеобщей системы управления качеством образования. Это означает регулирование процесса на основании оценивания его состояния по специально выделенным критериям качества для всех компонентов самого процесса, а также факторов, оказывающих влияние на конечный результат. Качество в вузе – это результат оптимизации процессов обучения, а не контроль конечного результата. Речь идет о том, что в университетах, наряду с существующей системой контроля текущей успеваемости студентов, защитой ими выпускных квалификационных работ и сдачи экзаменов, должна быть создана эффективно действующая система проектирования содержания образования,