

УДК 658.562:338.24

*А. Н. Коротков, Н. Г. Розенко***ОПЫТ РАЗРАБОТКИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ВУЗЕ**

Согласно приказу Федерального агентства по образованию № 304 от 3.12.2004 «О разработке и внедрении внутривузовской системы управления качеством образования в высших учебных заведениях», в Российской Федерации широким фронтом начаты работы по разработке и внедрению СМК в соответствии с требованиями международных стандартов ISO серии 9000. В некоторых вузах такая работа (или ее подготовительные этапы) проводилась и ранее по собственной инициативе, как результат сформировавшегося убеждения о важности и необходимости решения проблем по управлению качеством образования на современном этапе. В частности, в Кузбасском ГТУ подготовительная деятельность по разработке СМК была начата в 2001 г. путем открытия специализации 12.02.19 «Менеджмент качества, сертификация и лицензирование оборудования». В рамках специализации были подготовлены и читались студентам такие дисциплины: «Метрология» (68 часов), «Стандартизация» (68 часов), «Сертификация» (153 часа), «Менеджмент качества» (153 часа), «Международные системы качества» (153 часа). По названным курсам проводились лабораторные работы и практические занятия, в том числе с привлечением лабораторной базы, нормативной документации и профессиональной консультативной помощи со стороны Кемеровского центра стандартизации и метрологии, а также кемеровских органов по сертификации.

По менеджменту качества и международным системам качества студенты в обязательном порядке готовили и защищали курсовые работы, которые затем, на этапе дипломирования, расширяли и углубляли до размеров специальных частей и представляли для защиты на ГАК.

Разработано соответствующее методическое обеспечение для читаемых дисциплин – рабочие программы, тесты для текущего контроля знаний, экзаменационные билеты, методические указания. В число подготовленных и опубликованных вошли методические указания, приведенные в списке литературы (1-10).

Подготавливается к изданию учебное пособие «Менеджмент качества и сертификация».

Наряду с учебной и учебно-методической работой и накоплением багажа знаний по подготовке кадрового потенциала молодых специалистов по менеджменту качества, активно велась также научная работа по проблемам СМК. Ее ошеломительным результатом на сегодняшний день являются статьи и тезисы докладов на различных конференциях, приведенные в списке литературы (11-18).

Учебно-методическая и научная деятельность на базе открытой специализации позволили подготовить и решить ряд важных вопросов, в частности:

- сформировать, уточнить и отработать на практике образовательную программу по менеджменту качества;
- подготовить в сжатые сроки молодых специалистов, владеющих знаниями по управлению качеством и способных квалифицированно использовать их на производстве, на предприятиях Кемеровской области;
- подготовить методическую, научную и кадровую основы для открытия на базе специализации «Менеджмент качества, сертификация и лицензирование оборудования» специальности «Управление качеством»;
- подготовить специалистов и сформировать благоприятные условия для начала разработки СМК непосредственно в КузГТУ.

Основным результатом 5-летнего функционирования специализации 12.02.19 для вуза явилась организация в декабре 2003 г. в КузГТУ отдела систем менеджмента качества и начало работ по становлению системы управления качеством образования.

Персонал отдела СМК сформирован из следующих сотрудников: начальника (канд. техн. наук, доц. Н. Г. Розенко), нескольких инженеров и делопроизводителей, а также консультанта (председателя УМК по специализации 12.02.19 д-ра техн. наук, проф., акад. АПК А. Н. Короткова).

Для контроля и координации деятельности по разработке и внедрению СМК в вузе создан Совет по качеству, состоящий из: ректора (председателя), первого проректора (зам. председателя), начальника ОСМК, проректоров, деканов, начальника учебного отдела, начальника УМО, директора ЦНИТа и председателя УМК (по специализации «Менеджмент качества, сертификация и лицензирование»).

В ОСМК разработана и выполняется план-программа по становлению СМК в КузГТУ, охватывающая период с декабря 2003 г. по декабрь 2005 г. и включающая в себя следующие основные позиции:

1. Высшему руководству университета принять решение о разработке и внедрении СМК и издать соответствующие приказы, в том числе о создании Совета по качеству, назначении представителя руководства по качеству и формированию отдела СМК.
2. Провести обучение высшего руководства, руководителей структурных подразделений и ответственных за разработку СМК по основным положениям и требованиям Международного стандарта ISO 9001–2000.
3. Уточнить структурную схему управления университета и управления структурными подразделениями.

4. Собрать и проанализировать комплект всех используемых в КузГТУ документов; определить тип и количество документов, необходимых для использования в СМК (5 уровней документации).
5. Разработать, рассмотреть, согласовать и утвердить перечень процедур.
6. Разработать документы общего назначения (6 обязательных документированных процедур), внедрить разработанные документы.
7. Разработать, рассмотреть и утвердить руководство по качеству.
8. Скомплектовать и обучить группу специалистов по проведению внутреннего аудита, провести практические тренинги, провести экзамен, выдать сертификаты.
9. Провести внутренний аудит готовности СМК КузГТУ к внешнему аудиту, устранить выявленные недостатки.
10. Организовать и провести внешний аудит СМК.

Все сотрудники ОСМК прошли обучение в рамках специальности «Менеджмент качества, сертификация и лицензирование оборудования», а также обучение на различных курсах, тренингах и школах по разработке и внедрению СМК.

В настоящее время персонал ОСМК обладает следующими сертификатами, свидетельствами, удостоверениями и дипломами:

1. Сертификат компетенции по ISO 9001–2000, г. Москва, 2001 г. (программа Tacis, Московское представительство GOPA Consultant).
2. Сертификат компетенции ISO 14001–96, г. Москва, 2002 г. (программа Tacis, Московское представительство GOPA Consultant).
3. Сертификат внутреннего аудитора по СМК, г. Кемерово, 2001 г. (программа Tacis, Центр консалтинга и обучения Interconsalt).
4. Сертификат компетенции ведущего бизнес-консультанта, г. Москва, 2002 г. (программа Tacis, GOPA Consultant).
5. Свидетельство о членстве во Всероссийской организации качества.
6. Свидетельство об участии в мастер-классе «Методика и инструменты выхода товаропроизводителей на международный рынок», г. Кемерово, 2003 г.
7. Удостоверение о повышении квалификации по специальности 340100 «Управление качеством» по теме «Формирование системы менеджмента качества в учреждениях профессионального образования», г. Красноярск, 2003 г. (Центр переподготовки и повышения квалификации СибГТУ).
8. Сертификат IQA IRCA «Обучающий курс аудиторов/ведущих аудиторов», 2004 г.
9. Диплом действительного члена Академии проблем качества (2004 г.).

Сотрудники ОСМК активно и всесторонне анализируют существующую литературу по проблемам СМК, в том числе – с широким привлечением возможностей сети Internet, обмениваются мнениями и накопленным опытом с коллегами из ана-

логичных структур других вузов, участвуют в конференциях и научных семинарах, поднимающих вопросы управления качеством образования.

ОСМК поддерживает тесные контакты с официальными представителями по сертификации СМК как у нас в стране (ГОСТ Р), так и за рубежом (RW TUV, NORD TUV).

Деятельность по становлению СМК в КузГТУ широко обсуждается в отделах, на кафедрах и факультетах. На заседаниях Совета по качеству, которые регулярно, раз в месяц, проводятся в ректорате, вносятся необходимые коррективы, уточнения и дополнения к этой работе.

Для более мобильного и оперативного оповещения подразделений КузГТУ относительно планов работы, оформления той или иной документации по СМК, проведения собраний и совещаний отделом СМК разработан специальный сайт, инсталлированный в общий блок информации о КузГТУ в сети Internet со следующим адресом: <http://osmk.kuzstu.ru>.

Следует отметить, что разработка СМК в вузе сопряжена с преодолением ряда серьезных трудностей, в числе которых:

- ориентация стандартов ISO серии 9000, как основного документа по разработке и внедрению СМК, на предприятие, а не на вузы, которые имеют свою специфику работы;
- отсутствие специальной, централизованно подготовленной и распространяемой, информации по разработке СМК в вузе;
- трудности с пониманием важности и необходимости разработки СМК в среде некоторых преподавателей и сотрудников вуза;
- сложности со стимулированием выполнения дополнительного объема работ по разработке СМК персоналом вуза по отношению к обычному перечню задач, выполненному ППС и МОП.

Тем не менее логика продвижения страны по пути рыночной экономики, вступления в ВТО и присоединения к Болонскому процессу не оставляет других вариантов, кроме как преодолевать перечисленные трудности и разрабатывать и внедрять СМК в вузах.

Литература

1. Розенко, Н. Г. Метрология. Воспроизведение единиц физических величин и передача их рабочим средствам измерений. Методические указания к лабораторной работе по курсу «Метрология, стандартизация и сертификация» для студентов специальности 120200 «Металлорежущие станки и инструменты» специализации 120219 «Менеджмент качества, сертификация и лицензирование оборудования» / Н. Г. Розенко. – Кемерово, 2002. – 15 с.
2. Розенко, Н. Г. Метрология. Законодательное обеспечение единства измерений. Методические указания к лабораторной работе по курсу «Метрология, стандартизация и сертификация» для студентов специальности 120200 «Метал-

- лорежущие станки и инструменты» специализации 120219 «Менеджмент качества, сертификация и лицензирование оборудования» / Н. Г. Розенко. – Кемерово, 2002. – 12 с.
3. Розенко, Н. Г. Стандартизация. Законодательная база деятельности по стандартизации на промышленном предприятии. Методические указания к лабораторной работе по курсу «Метрология, стандартизация и сертификация» для студентов специальности 120200 «Металлорежущие станки и инструменты» специализации 120219 «Менеджмент качества, сертификация и лицензирование оборудования» / Н. Г. Розенко. – Кемерово, 2002. – 14 с.
 4. Розенко, Н. Г. Метрология. Поверка и калибровка средств измерений. Методические указания к лабораторной работе по курсу «Метрология, стандартизация и сертификация» для студентов специальности 120200 «Металлорежущие станки и инструменты» специализации 120219 «Менеджмент качества, сертификация и лицензирование оборудования» / Н. Г. Розенко. – Кемерово, 2003. – 10 с.
 5. Розенко, Н. Г. Стандартизация. Государственная система стандартизации (ГСС). Методические указания к лабораторной работе по курсу «Метрология, стандартизация и сертификация» для студентов специальности 120200 «Металлорежущие станки и инструменты» специализации 120219 «Менеджмент качества, сертификация и лицензирование оборудования» / Н. Г. Розенко. – Кемерово, 2003. – 8 с.
 6. Розенко, Н. Г. Метрология. Методы и средства измерений физических величин. Методические указания к лабораторной работе по курсу «Метрология, стандартизация и сертификация» для студентов специальности 120200 «Металлорежущие станки и инструменты» специализации 120219 «Менеджмент качества, сертификация и лицензирование оборудования» / Н. Г. Розенко. – Кемерово, 2003. – 12 с.
 7. Розенко, Н. Г. Нормативное обеспечение качества продукции, работ и услуг на промышленном предприятии. Методические указания к лабораторной работе по курсу «Метрология, стандартизация и сертификация» для студентов специальности 120200 «Металлорежущие станки и инструменты» специализации 120219 «Менеджмент качества, сертификация и лицензирование оборудования» / Н. Г. Розенко. – Кемерово, 2002. – 14 с.
 8. Розенко, Н. Г. Разработка, внедрение и сертификация системы менеджмента качества на предприятиях и организациях. Методические указания к лабораторной работе по курсу «Метрология, стандартизация и сертификация» для студентов специальности 120200 «Металлорежущие станки и инструменты» специализации 120219 «Менеджмент качества, сертификация и лицензирование оборудования» / Н. Г. Розенко. – Кемерово, 2004. – 27 с.
 9. Розенко, Н. Г. Разработка, внедрение и сертификация систем менеджмента окружающей среды в соответствии с международными стандартами ISO серии 14000. Методические указания к лабораторной работе по курсу «Метрология, стандартизация и сертификация» для студентов специальности 120200 «Металлорежущие станки и инструменты» специализации 120219 «Менеджмент качества, сертификация и лицензирование оборудования» / Н. Г. Розенко. – Кемерово, 2004. – 31 с.
 10. Розенко, Н. Г. Аудит качества. Методические указания к лабораторной работе по курсу «Метрология, стандартизация и сертификация» для студентов специальности 120200 «Металлорежущие станки и инструменты» специализации 120219 «Менеджмент качества, сертификация и лицензирование оборудования» / Н. Г. Розенко, Е. А. Бочков. – Кемерово, 2004. – 12 с.
 11. Коротков, А. Н. Разработка, внедрение и сертификация систем качества согласно требованию ISO 9001–2000 / А. Н. Коротков, Н. Г. Розенко // Обработка металлов. – 2002. – № 2(15). – С. 20–21.
 12. Коротков, А. Н. Повышение конкурентоспособности предприятий путем внедрения систем менеджмента качества по международному стандарту ISO 9001–2000 г. / А. Н. Коротков, Н. Г. Розенко // Ресурсосберегающие технологии в машиностроении: мат-лы Всеросс. науч.-практ. конф., 25–26.09.2003 г. – Бийск: Изд-во Алт. гос. техн. ун-та, 2003. – С. 85–87.
 13. Коротков, А. Н. Разработка, внедрение и сертификация систем менеджмента окружающей среды согласно требованиям ISO 14001–96 / А. Н. Коротков, Н. Г. Розенко, Е. А. Бочков // Мат-лы Всеросс. науч. практ. конф., 25–26.09.2003 г. – Бийск: Изд-во Алт. гос. техн. ун-та, 2003. – С. 229–231.
 14. Коротков, А. Н. Управление качеством образования в современных условиях: модели систем менеджмента качества на основе международных стандартов / А. Н. Коротков, Н. Г. Розенко, М. В. Гречищева, Т. В. Кузьмина // Проблемы обеспечения качества университетского образования: мат-лы Всеросс. науч.-метод. конф., 3–5 февраля 2004 г. – Кемерово: Изд-во КемГУ, 2004. – С. 71–73.
 15. Коротков, А. Н. Внутренний аудит, как инструмент повышения эффективности системы менеджмента качества / А. Н. Коротков, Н. Г. Розенко, Е. А. Бочков // Управление качеством образования, продукции и окружающей среды: мат-лы II Межрегиональной науч.-практ. конф., 6–7 июля 2004 г. – Бийск: Изд-во Алт. гос. техн. ун-та, 2004. – С. 18–20.
 16. Коротков, А. Н. Специфика качества подготовки специалистов на современном этапе. / А. Н. Коротков, Н. Г. Розенко, М. В. Гречищева // Управление качеством образования, продукции и окружающей среды: мат-лы II Межре-

- гиональной науч.-практ. конф., 6–7 июля 2004г.
– Бийск: Изд-во Алт. гос. техн. ун-та, 2004. – С. 88–90.
17. Хямяляйнен, В. А. Управление качеством образования в свете развития Болонского процесса / В. А. Хямяляйнен, А. Н. Коротков, Н. Г. Розенко // Управление качеством образования, продукция и окружающей среды: мат-лы II Межрегиональной науч.-практ. конф., 6–7 июля 2004 г. – Бийск: Изд-во Алт. гос. техн. ун-та, 2004. – С. 170–172.
18. Хямяляйнен, В. А. Становление системы менеджмента качества в КузГТУ / В. А. Хямяляйнен, А. Н. Коротков, Н. Г. Розенко // Вестник КузГТУ. – 2004. – № 5. – С. 136–139.