

# ОПЫТ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ ПРОЦЕСС БЕЛОРУССКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ

*Т.Д. Полякова, д-р пед. наук, профессор,*

*О.А. Гусарова, канд. пед. наук, доцент,*

Белорусский государственный университет физической культуры

*В данной статье представлены информационные материалы о создании и внедрении системы менеджмента качества в Белорусском государственном университете физической культуры. С этой целью создан отдел университетского менеджмента качества и проведена работа по стандартизации основных направлений деятельности университета.*

*Information materials concerning a quality management system development and its implementation at the Belarusian State University of Physical Culture are presented in the article. For this purpose a Department of the University Quality Management was established and the main directions of the university activities had been standardized.*

Повышение качества высшего образования – один из важнейших приоритетов в образовательной политике Республики Беларусь. Национальной стратегией устойчивого социально-экономического развития предусмотрено выведение системы образования Беларуси на уровень, соответствующий мировым стандартам, учитывая тот факт, что система образования является важнейшим ресурсом инновационного развития страны. В период с 2007 по 2010 годы Министерством образования Республики Беларусь выполнялась Государственная программа «Качество», в соответствии с которой предполагалась сертификация образовательного процесса в вузах Республики Беларусь на соответствие требованиям стандарта ИСО 9001:2000 Международной организации по стандартизации. Министерством образования Республики Беларусь 24.12.2008 издан приказ № 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». В настоящее время проводится кропотливая работа по совершенствованию системы менеджмента качества в учреждениях образования. При этом используются различные подходы. Часть учреждений сертифицируют отдельные направления деятельности: одни – учебную деятельность, другие – научную, третьи – все составляющие образовательного процесса.

Предполагается, что учреждение высшего образования, внедрившее СМК, становится более привлекательным для абитуриентов, так как система обучения в сертифицированном УВО ориентирована прежде всего на удовлетворение запро-

сов самих обучающихся и потребителей их услуг как специалистов в будущем, и кроме того, учитывает требования со стороны общества и государства. Преимущества заключаются в достижении качества подготовки выпускников УВО, их конкурентоспособности на международном уровне; расширении рынка экспорта образовательных услуг; повышении рейтинга УВО в регионе, отрасли, у потенциальных партнеров за рубежом; в улучшении системы управления УВО в целом.

С целью активизации работы учреждений образования по стандартизации и сертификации деятельности Министерством образования Республики Беларусь предусмотрена упрощенная процедура аттестации и аккредитации.

В мире на сегодняшний день около пяти тысяч учреждений образования, около тысячи учреждений высшего образования успешно прошли сертификацию на соответствие требованиям ИСО 9001:2000.

Перспективами развития высшего образования является предстоящая интеграция национальной системы образования в единое европейское пространство высшего образования, присоединение к Болонскому процессу. Для интеграции в европейское образовательное пространство в Республике Беларусь создается нормативная база.

В 2009 году учреждение образования «Белорусский государственный университет физической культуры» включился в работу по стандартизации своей деятельности, в результате которой был получен СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ, зарегистрированный в Реестре Национальной системы подтверждения соответствия Республики Беларусь под № ВУ/112 05.01.002 02227 Государственного комитета по стандартизации Республики Беларусь. Сертификат удостоверяет, что система менеджмента качества проектирования, разработки и предоставления услуг по довузовской подготовке, подготовке специалистов на первой ступени высшего образования, магистров на второй ступени высшего образования, научных работников высшей квалификации, переподготовке и повышению квалификации кадров; проведению воспитательной работы; осуществлению научно-исследовательской деятельности соответствует требованиям СТБ ISO 9001–2009.

Вся деятельность университета в системе менеджмента качества представлена четырьмя крупными блоками: 1) основные процессы и виды деятельности; 2) руководящие процессы и виды деятельности; 3) обеспечивающие процессы и виды деятельности; 4) мониторинг, измерение и анализ.

**Разработанная в университете система менеджмента качества представлена стандартами СМК (всего 33 документа), которые соответствуют блокам, отражающим процессы и виды деятельности.**

К документации СМК высшего уровня относятся Миссия, Видение, Политика и Цели в области качества. Руководство по системе менеджмента:

**Девиз:** Всегда в движении.

**Миссия:** Белорусский государственный университет физической культуры – единственное профильное высшее учебное заведение Республики Беларусь, осуществляющее подготовку кадров в области физической культуры,

спорта и туризма. Университет обеспечивает современный уровень образования специалистов, ориентированных на профессиональное развитие, гражданские ценности, социальную ответственность в соответствии с существующими требованиями, запросами и ожиданиями личности, общества, государства.

**Видение:** Белорусский государственный университет физической культуры видит себя центром образовательной, спортивной, исследовательской деятельности, который стремится повысить международный престиж Республики Беларусь, способствовать развитию физической культуры, спорта и туризма, повышению качества жизни и здоровья нации.

**Политика в области качества:** Белорусский государственный университет физической культуры – единственное профильное высшее учебное заведение Республики Беларусь, осуществляющее подготовку кадров в области физической культуры, спорта и туризма. Выполняя требования законодательных и иных нормативных актов, университет стремится постоянно наращивать качество образовательных услуг и повышать степень удовлетворенности всех заинтересованных сторон, для чего формируется и поддерживается система менеджмента качества.

**СМК–РМ «Руководство по системе менеджмента»** качества является обобщающим документом системы менеджмента качества, разработанным в соответствии с требованиями СТБ ISO 9001.

К основным процессам и видам деятельности в университете относятся:

Довузовская подготовка.

Подготовка специалистов на первой ступени высшего образования.

Подготовка магистров на второй ступени высшего образования.

Повышение квалификации и переподготовка руководящих работников и специалистов физической культуры, спорта и туризма.

Повышение квалификации и переподготовка кадров в сфере туризма, гостеприимства, рекреации и экскурсоведения в институте туризма.

Научно-исследовательская деятельность.

Подготовка научных работников высшей квалификации.

**СМК–СТУ–П–1.1 «Довузовская подготовка».** Стандарт устанавливает единые требования при осуществлении процесса довузовской подготовки, которая предусматривает освоение программы довузовской подготовки абитуриентов и обеспечивает профессиональную ориентацию абитуриентов на получение высшего образования по специальностям физической культуры, спорта и туризма с учетом перспектив социально-экономического развития Республики Беларусь.

**СМК–СТУ–П–1.2 «Подготовка специалистов на первой ступени высшего образования».** Стандарт устанавливает единые требования к содержанию организации обучения на первой ступени высшего образования в учреждении образования «Белорусский государственный университет физической культуры».

**СМК–СТУ–П–1.3 «Подготовка магистров на второй ступени высшего образования».** Стандарт устанавливает единые требования к управлению и организации процесса подготовки магистров на второй ступени высшего образова-

ния (в магистратуре) в учреждении образования «Белорусский государственный университет физической культуры», определяет структуру и содержание проведения учебного процесса и устанавливает порядок его организации.

СМК–СТУ–П–1.4.1 «Повышение квалификации и переподготовка руководящих работников и специалистов физической культуры, спорта и туризма». Настоящий стандарт устанавливает единые требования к организации и управлению учебным процессом повышения квалификации и переподготовки руководящих работников и специалистов физической культуры, спорта и туризма учреждения образования «Белорусский государственный университет физической культуры» (ИППК).

СМК–СТУ–П–1.4.3 «Повышение квалификации и переподготовка кадров в сфере туризма, гостеприимства, рекреации и экскурсоведения в институте туризма». Документ устанавливает требования, к управлению учебным процессом повышения квалификации и переподготовки кадров в сфере туризма, гостеприимства, рекреации и экскурсоведения в Институте туризма университета.

СМК–СТУ–П–1.5 «Научно-исследовательская деятельность». Стандарт определяет цели, задачи, принципы, организационную структуру, распределение ответственности, нормативную базу научно-исследовательской деятельности в университете. При этом научная деятельность рассматривается как творческая деятельность, направленная на получение новых знаний о природе, человеке, обществе, искусственно созданных объектах и на использование научных знаний для разработки новых способов их применения.

СМК–СТУ–П–1.6 «Подготовка научных работников высшей квалификации». Стандарт направлен на установление в университете единого порядка проектирования и реализации процесса подготовки научных работников высшей квалификации через аспирантуру, докторантуру, школу соискательства. Важная роль отводится деятельности научно-координационного совета, который является постоянно действующим совещательным органом, предназначенным для выработки рекомендаций по актуальным проблемам формирования и реализации научно-образовательной политики в проведении исследований, совершенствования подготовки научных работников высшей квалификации университета.

СМК–СТУ–1.7 «Воспитательная работа». Настоящий стандарт разработан с целью организации идеологической и воспитательной работы. Государственная политика в сфере образования – политика, в основе которой лежит принцип приоритетности вопросов образования, недопущение создания и деятельности политических организаций и религиозных движений в государственных и иных образовательных учреждениях, органах управления. Идеологическое воспитание направлено на формирование знания мировоззренческих основ идеологии белорусского государства, привитие молодежи основополагающих ценностей, идей, убеждений, отражающих сущность белорусской государственности.

К руководящим процессам и видам деятельности в университете относятся:  
Стратегическое планирование и улучшение.

Проектирование образовательных процессов и программ.

Анализ СМК со стороны руководства и улучшение.

СМК–СТУ–П–2.1 «Стратегическое планирование и улучшение». Документ определяет порядок выполнения работ по стратегическому и оперативному планированию, контролю деятельности должностных лиц и структурных подразделений университета, корректировке действующей организационной структуры управления, совершенствованию процедуры планирования и корректировке планов. Целью настоящего процесса является совершенствование системы управления университетом на базе современных управленческих технологий, обеспечивающих повышение качества образования и конкурентоспособность вуза на рынке образовательных услуг. Настоящим документом определяется последовательность действий при разработке (корректировке) документов долгосрочного, ежегодного и оперативного планирования университета, при осуществлении контроля и анализа деятельности должностных лиц и сотрудников университета.

СМК–СТУ–П–2.2 «Проектирование образовательных процессов и программ». Стандарт определяет содержание и порядок выполнения работ, направленных на планирование, учет, организацию и контроль образовательного процесса, учебных и производственных практик. В 2008 году разработаны и утверждены 13 образовательных стандартов по специальностям первой ступени высшего образования, по которым осуществляется подготовка специалистов в университете в соответствии с Общегосударственным классификатором Республики Беларусь ОКРБ 011–2001 «Специальности и квалификации».

СМК–СТУ–2.3 «Анализ СМК со стороны руководства и улучшение». Стандарт устанавливает единый порядок организации, планирования и осуществления анализа СМК со стороны руководства университета с целью оценки ее пригодности, адекватности и результативности; оценки возможностей для улучшения и необходимости изменений СМК, включая Политику и Цели в области качества.

К обеспечивающим процессам и видам деятельности в университете относятся:

Кадровое обеспечение.

Управление инфраструктурой и производственной средой.

Материально-техническое обеспечение.

Учебно-методическое обеспечение.

Библиотечное обеспечение.

Редакционно-издательская деятельность.

Обеспечение безопасности жизнедеятельности.

Прием в университет.

Распределение выпускников.

Обеспечение взаимодействия с потребителями.

Социальное обеспечение.

Международная деятельность.

Управление документацией.

Управление стандартами СМК.

Управление записями.

Финансовое обеспечение.

СМК–СТУ–П–3.1 «Кадровое обеспечение». Стандарт определяет порядок и ответственность за организацию и управление кадровым обеспечением в университете.

СМК–СТУ–П–3.3 «Материально-техническое обеспечение». Стандарт описывает порядок организации и проведения работ по материально-техническому снабжению с целью удовлетворения нужд всех подразделений университета.

СМК–СТУ–П–3.4 «Учебно-методическое обеспечение». Стандарт устанавливает основные требования к учебно-методическому обеспечению образовательного процесса в университете, способствует решению задач по совершенствованию качества образования.

СМК–СТУ–П–3.5 «Библиотечное дело». Стандарт устанавливает единые правила комплектования и хранения фонда научной библиотеки, библиотечной и библиографической обработки, порядок и условия информационно-библиографического обслуживания, определяет права и обязанности научной библиотеки и пользователя, а также перечень основных услуг и условия их предоставления.

СМК–СТУ–3.6 «Редакционно-издательская деятельность». Документ устанавливает содержание и порядок осуществления редакционно-издательской деятельности университета: определяет основные виды деятельности по планированию, утверждению, изданию и распространению учебных, учебно-методических, научных, научно-популярных, производственно-практических, нормативных производственно-практических, справочных, рекламных изданий, изданий для досуга и журнальной продукции в соответствии с СТБ ГОСТ 7.60–2005.

СМК–СТУ–3.7 «Обеспечение безопасности жизнедеятельности». Документ определяет порядок и ответственность проведения работ по организации и управлению охраной труда, электро- и пожарной безопасностью в университете, проведению паспортизации санитарно-технического состояния условий и охраны труда.

СМК–СТУ–П–3.8 «Прием в университет». Стандарт направлен на выполнение требований п.7.1 Планирование создания продукции СТБ ISO 9001 и устанавливает общие положения основных направлений деятельности по организации и проведению приема студентов на первый курс университета.

СМК–СТУ–3.9 «Распределение выпускников». Документ определяет порядок и ответственность проведения работ по организации и управлению распределением выпускников, обучающихся за счет средств республиканского бюджета на первой или второй ступени высшего образования, в том числе по договору о целевой подготовке, с целью удовлетворения запросов, предоставляемых учреждениями (организациями), обеспечения обратной связи университета с организациями-заказчиками для улучшения подготовки специалистов.

СМК–СТУ–П–3.10 «Обеспечение взаимодействия с потребителями». Стандарт описывает порядок организации и проведения работ по организации внебюджетной деятельности с целью удовлетворения нужд потребителей в услугах, оказываемых учреждением образования «Белорусский государственный университет физической культуры» и увеличения доходов от внебюджетной деятельности.

СМК–СТУ–3.11 «Социальное обеспечение». Документ устанавливает ответственность и порядок организации социальной поддержки студентов и сотрудников университета.

СМК–СТУ–3.12 «Международная деятельность». Документ устанавливает ответственность, порядок работ и единые требования к управлению, организации деятельности университета с целью повышения эффективности международных связей в учебной, научно-исследовательской и общественной деятельности университета.

СМК–СТУ–3.13 «Управление документацией». Документ устанавливает виды и порядок управления документацией университета.

СМК–СТУ–3.13.1 «Управление стандартами СМК». Документ устанавливает единые требования к оформлению и содержанию стандартов системы менеджмента качества учреждения образования «Белорусский государственный университет физической культуры», а также определяет порядок их разработки, согласования, утверждения, рассылки, актуализации, учета, хранения, внесения изменений и изъятия из обращения.

СМК–СТУ–3.14 «Управление записями». Документ устанавливает порядок управления записями университета. Цель настоящего документа состоит в обеспечении руководителей структурных подразделений и руководства университета возможностью быстрого доступа к данным о качестве, оперативного получения достоверной информации о результатах деятельности каждого конкретного подразделения, что необходимо для проведения анализа и принятия управленческих решений на всех уровнях руководства университетом. Записи являются необходимой составной частью документации, по которой можно судить о результативности и эффективности функционирования СМК. Записи используются для документирования прослеживаемости и свидетельства проведения предупреждающих действий и корректирующих действий.

К блоку «Мониторинг, измерение и анализ» в университете относятся:

Внутренний аудит.

Мониторинг и измерение процессов.

Управление средствами для мониторинга и измерений.

Управление несоответствиями.

Корректирующие действия.

Предупреждающие действия.

СМК–СТУ–4.1 «Внутренний аудит». Стандарт определяет ответственность, содержание и порядок планирования, проведения и документального

оформления внутренних аудитов. Аудит представляет собой систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита.

СМК–СТУ–4.2 «Мониторинг и измерение процессов». Стандарт устанавливает порядок проведения и содержание работы структурных подразделений университета в области мониторинга и измерения процессов СМК. Мониторинг подразумевает постоянное или периодическое слежение, а также измерение или испытание объекта с целью управления им.

СМК–СТУ–4.3 «Управление средствами для мониторинга и измерений». Стандарт устанавливает единый порядок к управлению средствами мониторинга и измерений, применяемых при проведении всех видов образовательной деятельности и научно-исследовательских работ в университете.

СМК–СТУ–4.4 «Управление несоответствиями». Стандарт устанавливает единые требования к управлению несоответствиями при осуществлении образовательных услуг в университете.

СМК–СТУ–4.5 «Корректирующие действия». Стандарт устанавливает единые требования к управлению корректирующими действиями по отношению ко всем видам несоответствий университета. При этом корректирующее действие рассматривается как действие, предпринятое для устранения причин обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

СМК–СТУ–4.6 «Предупреждающие действия». Стандарт устанавливает единые требования к управлению предупреждающими действиями по отношению ко всем видам несоответствий университета. При этом несоответствие трактуется как невыполнение требований.

На рисунке представлена схема взаимодействия процессов и видов деятельности университета.

Выводы:

– по итогам проведенного в университете сертификационного аудита установлено, что система менеджмента качества проектирования, разработки и предоставления услуг по довузовской подготовке, подготовке специалистов на первой ступени высшего образования, магистров на второй ступени высшего образования, научных работников высшей квалификации, переподготовке и повышению квалификации кадров; проведению воспитательной работы; осуществлению научно-исследовательской деятельности соответствует требованиям СТБ ISO 9001–2009;

– разработанная система менеджмента качества позволяет упорядочить основные направления деятельности учреждения высшего образования и способствует повышению эффективности этой деятельности;

– периодический анализ отчетов руководителей процессов (структурных подразделений) по результатам проведения мониторинга позволяет своевременно осуществлять предупреждающие действия; отслеживать состояние критических точек в процессах и видах деятельности;

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

РУКОВОДСТВА

Стратегическое планирование и улучшение  
СМК-СТУ-П-2.1

МОНИТОРИНГ

ИЗМЕРЕНИЕ

АНАЛИЗ

Внутренний аудит  
СМК-СТУ-П-4.1

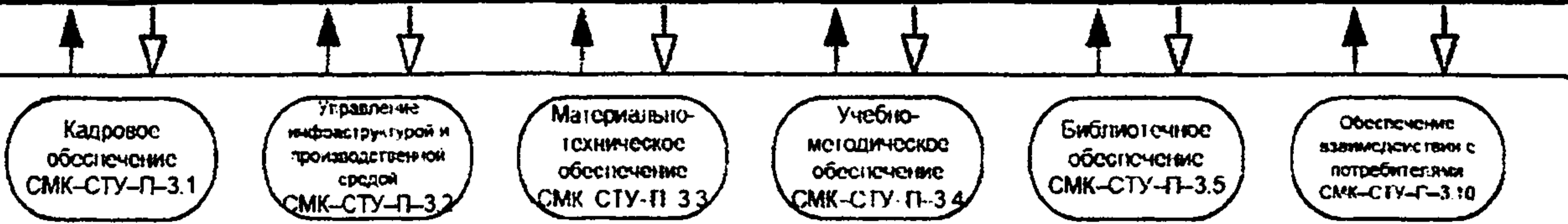
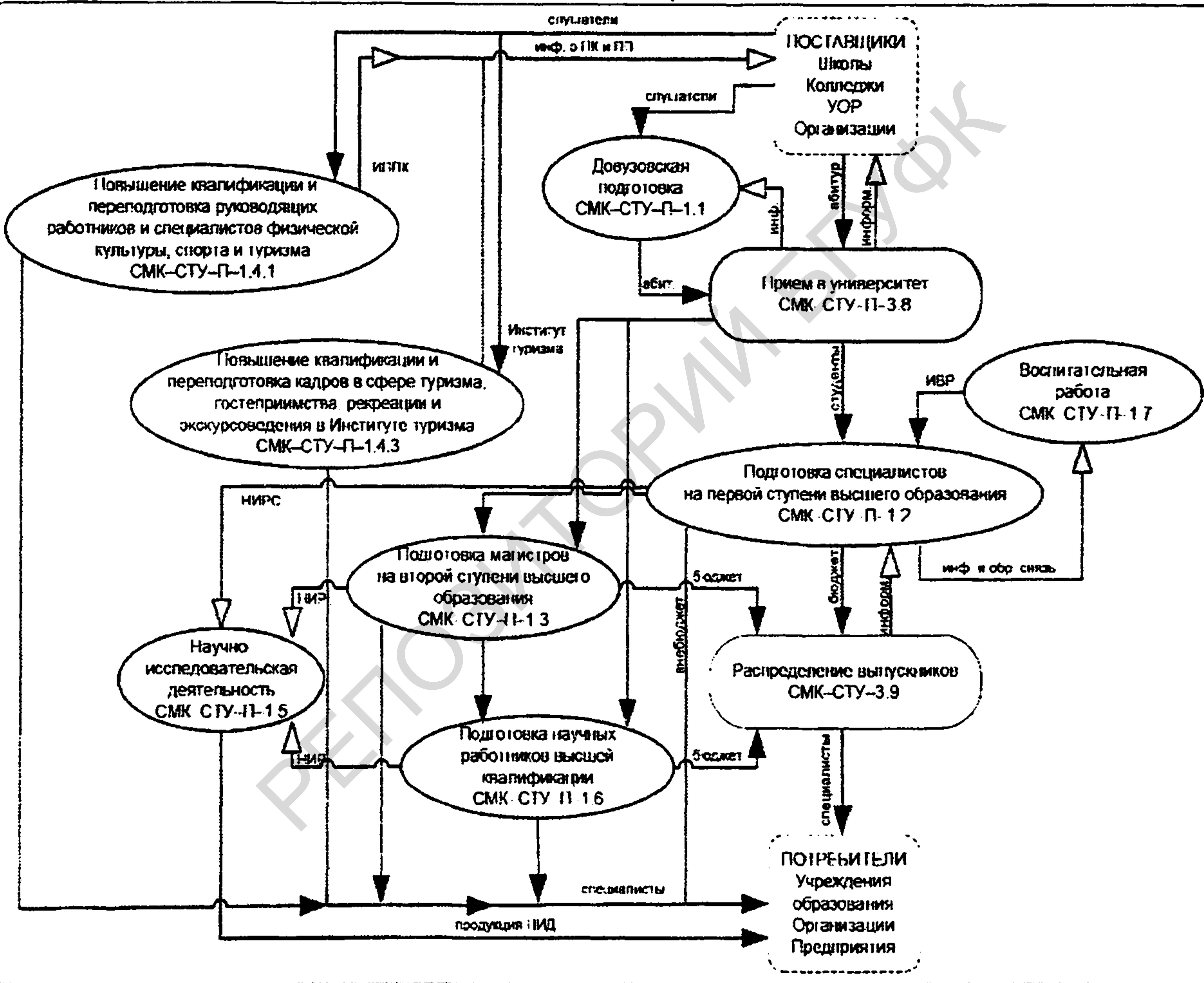
Мониторинг и измерение процессов  
СМК-СТУ-П-4.2

Управление оборудованием для мониторинга и измерений  
СМК-СТУ-П-4.3

ОСНОВНЫЕ

ПРОЦЕССЫ

Проектирование образовательных процессов и программ  
СМК-СТУ-П-2.2



ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ

ПРОЦЕССЫ

Рисунок – Схема взаимодействия процессов СМК университета

– дальнейшее совершенствование внедренной системы менеджмента качества в частности и всех направлений деятельности университета в целом позволит реализовать перспективы вхождения учреждения образования «Белорусский государственный университет физической культуры» в единое европейское пространство высшего физкультурного образования, присоединиться к Болонскому процессу.

1. СТБ ISO 9000–2006 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь».
2. СТБ ISO 9001–2009 «Система менеджмента качества. Требования».
3. СТБ ISO 19011–2003 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента».
4. СТБ ISO 9004–2010 «Менеджмент для устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества».
5. Осмола, И.И. Устойчивое развитие систем менеджмента организации / И.И. Осмола // Обеспечение устойчивого развития организации с позиции менеджмента качества: материалы Респ. науч.-практ. семинара / БелГИСС. – Минск. 2007. 262 с.
6. Итикава, А. ТРМ в простом и доступном изложении / А. Итикава [и др.]; пер. с япон. А.Н. Стероляжникова; под науч. ред. В.Е. Растимешина. Т.М. Куприяновой. – М.: Стандарты и качество, 2008. – 128 с.
7. Кампанелла, Дж. Экономика качества. Основные принципы и их применение / Дж. Кампанелла; пер. с англ. А. Раскина; науч. ред. Ю.П. Адлер, С.Е. Щепотова. – М.: Стандарты и качество, 2005. – 232 с.
8. IWA2Ж2007 Quality management systems – Guidelines for the application of ISO 9001:2000 in education (Системы менеджмента качества. Руководство по применению ISO 9001:2000 в образовании).

Поступила 07.05.2012

## **МОНИТОРИНГ ЦЕЛЕВЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПРОЦЕССА «НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ» В БЕЛОРУССКОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ УНИВЕРСИТЕТЕ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ ЗА 2011 ГОД**

*Т.Д. Полякова, д-р пед. наук, профессор, М.Ф. Елисеева,  
Н.А. Бурковская, В.А. Данилович,  
Белорусский государственный университет физической культуры*

*Научно-исследовательская работа в Белорусском государственном университете физической культуры регламентирована SMK–СТУ–П-1.5 «Научно-исследовательская деятельность», который определяет цели, задачи, принципы, организационную структуру, распределение ответственности, нормативную базу научно-исследовательской деятельности в университете и направлен на выполнение СТБ ISO 9001 – 2009 «Система менеджмента качества. Требования» [1].*

*Research work at the Belarusian State University of Physical Culture is regulated by SMK–STU–P-1.5 Research Activities which defines the goals, objectives, principles, organizational structure, responsibilities distribution, and normative ba-*