

## ФОРМИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ УНИВЕРСИТЕТА\*

*Под ред. С.В. Мищенко*

С.В. Мищенко<sup>1</sup>, С.В. Пономарев<sup>1</sup>, Н.П. Пучков<sup>2</sup>,  
Ю.Х. Ахохов<sup>3</sup>, С.В. Григорьева<sup>1</sup>, Э.В. Злобин<sup>1</sup>, В.А. Самородов<sup>1</sup>,  
А.В. Трофимов<sup>1</sup>, М.М. Фокин<sup>1</sup>, В.А. Самодуров<sup>1</sup>, С.И. Марков<sup>1</sup>

*Кафедры: «Автоматизированные системы и приборы» (1),*

*«Высшая математика» ТГТУ (2);*

*Тамбовский центр стандартизации, метрологии и сертификации (3)*

### *Реферат препринта № 06*

**Ключевые слова и фразы:** аудит; документированные процедуры; матрица ответственности; методика разработки документации; организационная структура; подготовка к сертификации; процессный подход; руководство по качеству; система менеджмента качества.

**Аннотация:** В препринте рассматриваются основные этапы работ по подготовке системы менеджмента качества университета к сертификации на соответствие требованиям международных стандартов ИСО серии 9000 в редакции 2000 г. Подробно рассмотрены этап предварительной организационной работы, завершающейся выработкой плана мероприятий на период дальнейшей работы, а также содержание этапа основной работы по подготовке системы менеджмента качества к сертификации на основе процессного подхода и сертификационный аудит. Приведены основные источники, выдержки из стандартов, комментарии к ним и терминология.

---

В настоящее время перед российскими вузами остро стоит проблема вхождения в мировое образовательное пространство. Одним из важных этапов при этом является сертификация системы менеджмента качества университета на соответствие требованиям международного стандарта ISO 9001:2000 и аутентичного российского стандарта (ГОСТ Р ИСО 9001-2001).

В данной работе, выполненной коллективом авторов, подобраны необходимые для работы материалы, приведены сведения об уже проделанной работе по подготовке к сертификации системы менеджмента качества образовательных услуг Тамбовского государственного технического университета, а также показано содержание основных этапов работы, которые предстоит осуществить в дальнейшем.

Ректор, ректорат и совет ТГТУ приняли решение приступить к работам по подготовке системы менеджмента качества (СМК) образовательных услуг ТГТУ к сертификации в системе ГОСТ Р. Планируемая работа включает в себя следующие этапы.

---

\* Настоящая работа выполнена в связи с внедрением системы менеджмента качества образовательных услуг в Тамбовском государственном техническом университете.

1. Подготовительный этап работы, завершающийся официальным публичным заявлением ректора на совете университета о том, что университет приступает к данной работе.

2. Предварительная организационная работа, состоящая из назначения представителя руководства по качеству, формирования отдела управления качеством (ОУК), определения перечня кафедр, факультетов и структурных подразделений, участвующих в работе, и формирования координационного Совета по качеству (КСК), в который вошли (по должности) административные руководители всех подразделений, вовлеченных в работу по подготовке СМК к сертификации.

Члены КСК, каждый в своем подразделении, назначают ответственных по качеству, из которых организована постоянно действующая комиссия по качеству (ПДКК). Составляют план мероприятий, необходимых для осуществления основных работ по подготовке СМК к сертификации.

3. Основная работа по подготовке СМК к сертификации включает следующие работы: обучение высшего руководства, преподавателей и сотрудников, вовлеченных в работу подразделений университета по проблемам качества, планирование процесса разработки и внедрения системы менеджмента качества, подготовка документации системы менеджмента качества, развертывание системы менеджмента качества (работа по документации) и проведение серии внутренних проверок с целью выявления возможных неточностей и недочетов, допущенных на предыдущих этапах, проведение тренировочного аудита, обращение университета в орган по сертификации систем качества.

В ходе основной работы по подготовке реализуется процесс разработки СМК в виде трех параллельно-последовательных этапов, которые обеспечивают руководство разработкой СМК и определение стратегии университета в области качества. Выделены основные бизнес-процессы и процессы системы менеджмента качества университета. Осуществлено документирование СМК и ее подготовка к сертификации.

4. Сертификационный аудит СМК проводится экспертами органа по сертификации. При положительных результатах этого аудита университет получает сертификат соответствия.

В препринте подробно описаны эти работы, приведены необходимые руководящие материалы, выдержки из стандартов с комментариями, дана основная терминология и библиография.

---

## Formation of Quality Management System of Educational Services in University

*Edited by S.V. Mishchenko*

S.V. Mishchenko<sup>1</sup>, S.V. Ponomarev<sup>1</sup>, N.P. Puchkov<sup>2</sup>,  
Yu.H. Ahohov<sup>3</sup>, S.V. Grigoryeva<sup>1</sup>, E.V. Zlobin<sup>1</sup>, V.A. Samorodov<sup>1</sup>,  
A.V. Trofimov<sup>1</sup>, M.M. Fokin<sup>1</sup>, V.A. Samodurov<sup>1</sup>, S.I. Markov<sup>1</sup>

*Departments: «Automated Systems and Devices» (1),  
«Higher Mathematics», TSTU (2);  
Tambov Center of Standardization, Metrology and Certification (3)*

**Key words and phrases:** audit; documented procedures; responsibility matrix; documents development methods; organizational structure; procedure approach; preparing to certification; quality management system.

**Abstract:** Basic stages in preparing the quality management system of the University to certification in accordance with the requirements of international standards ISO 9000 in 2000 edition are considered. The stage of preliminary organizational work ending in work out of activities plan for the period of further work as well as the contents of the basic stage of preparing quality management system to certification on the basis of procedure approach and certification audit are considered. Main resources, quotations from standards, comments on them and terminology are given.

---

### **Formierung vom System des Qualitätsmanagements der Bildungsdienste der Universität**

**Zusammenfassung:** Es werden die Grundetappen in Vorbereitung des Systems des Qualitätsmanagements der Universität zur Zertifizierung entsprechend den Forderungen der Internationalnormen ISO der Serie 9000 in der Redaktion im Jahre 2000 betrachtet. Es ist die Etappe der vorausgehenden Organisationsarbeit, die mit der Ausarbeitung des Maßnahmenplans im Laufe der Weiterarbeit enden wird, ausführlich untersucht. Es sind auch der Inhalt der Etappe der Grundarbeit in Vorbereitung des Systems des Qualitätsmanagements zur Zertifizierung auf Grund der Prozesseinstellung und der Zertifikationsaudit betrachtet. Es sind die Hauptquellen, die Standartauszüge, die Kommentare zu ihnen und die Terminologie angeführt.

---

### **Système du management de la qualité des services d'enseignement de l'université**

**Résumé:** Sont examinées les étapes essentielles de la formation du système du management de la qualité à l'université pour la certification conformément aux exigences des normes internationales ISO de la série 9000 dans la rédaction de l'an 2000. On examine en détails l'étape du travail préalable d'organisation qui aboutit à l'élaboration du plan des mesures pour la période du travail ultérieur ainsi que le contenu de l'étape du travail essentiel sur la formation du système du management de la qualité pour la certification à la base de l'approche de processus et l'audit de la certification. On cite les sources essentielles, les extraits des normes, les commentaires et la terminologie.