

**Переверзева Виктория Анатольевна**

аспирант кафедры документоведения  
и всеобщей истории  
Нижевартовского государственного  
гуманитарного университета  
dom-hors@mail.ru

**УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАМИ  
СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА  
КАЧЕСТВА ВУЗА**

**Аннотация:**

*Документация системы менеджмента качества вуза, отвечающая всем требованиям, предоставляет организации определенные преимущества в повышении конкурентоспособности. В данной статье рассматривается документирование системы менеджмента качества вуза в соответствии с требованиями международных стандартов ИСО серии 9001. Проанализирован порядок управления документами вузов.*

**Ключевые слова:**

*система менеджмента качества, мониторинг, управление документами, аудит, международный стандарт качества ИСО 9001, качество образования, сертификация, документооборот.*

**Pereverzeva Victoria Anatolyevna**

PhD student of the Document Science  
and General History Department,  
Nizhnevartovsk State University  
for the Humanities  
dom-hors@mail.ru

**DOCUMENTS MANAGEMENT  
IN THE QUALITY MANAGEMENT  
SYSTEM IN THE UNIVERSITY**

**Summary:**

*Adequate documentation of the quality management system in the university gives some advantages to the organization in its competitive recovery. The given article considers documenting of the education quality management according to the international standards requirements of the ISO 9001. The author studies order of the document management in the universities.*

**Keywords:**

*quality management system , monitoring, document management, audit, International Organization for Standardization ISO 9001, quality of education, certification, documents circulation.*

Создание системы менеджмента качества (СМК) в вузах России является одним из современных требований к высшему образованию, продиктовано создаваемой конкуренцией на рынке образовательных услуг. Гарантирующее качество образования обеспечивает вузовская СМК, основывающаяся на определенных контрольно-оценочных технологиях, а показатель «эффективность вузовской системы обеспечения качества образования» входит в число показателей государственной аккредитации [1].

При анализе публикаций по проблемам управления документами в СМК выявлена крайняя недостаточность исследований по изучению документов, их роли во всех процессах вузовской деятельности. Все это дает возможность определить исследовательскую проблему, заключающуюся в недостаточной разработанности теоретических основ и практических рекомендаций по исследованию управления документами СМК и роли документов во всех направлениях деятельности отечественных вузов.

Тем не менее необходимо отметить труды, посвященные совершенствованию СМК, методологии ее создания А.В. Губарев И.В. Филиппова, М.В. Альгина, Е.В. Виноградова, Н.И. Федосов, Д.В. Трошкина, Е.Е. Чугунова, Е.С. Мищенко, Н.А. Королева [2].

С помощью мониторинга процессов ведется непрерывная работа по совершенствованию деятельности вуза. Мониторинг процессов СМК давно стал залогом успешного функционирования образовательного учреждения, что, в свою очередь, позволяет вузу постоянно укреплять свои конкурентные преимущества [3, С. 64–67].

К 2007 г. в России сертифицировали свои системы качества около 40–50 вузов [4]. В 2012 г. таких вузов насчитывалось уже более ста (посчитано по официальным сайтам государственных вузов РФ). Отечественные вузы все успешнее проходят сертификацию на соответствие требованиям международного стандарта качества ISO 9001, отечественного стандарта [5].

Особая роль в СМК вуза отведена документированию данного процесса. Основным требованием стандарта ИСО 9001:2008 является наличие документированной системы менеджмента качества, что определяет не только создание дополнительных документов, но и механизмов разработки, внедрения документации СМК. Более того и новая, и существующая в вузах документация, относящаяся к СМК, имеет свои особенности в оформлении и содержании.

Назначение и область применения процедуры документирования управления записями в системе менеджмента качества вуза сегодня нельзя недооценивать. В любом современном отечественном вузе, реагирующем на изменения в системе управления и экономики образова-

нием, постепенно складывается единый порядок управления документами/записями. Такая процедура направлена на организацию информационных процессов, обеспечивающих своевременное и регулярное предоставление руководству вуза, заинтересованным сторонам (работодателю, общественным организациям, государственным учреждениям) полной и достоверной информации. Введение документирования процесса управления записями обозначает определенную ответственность сотрудников вуза за создание, использование, хранение, уничтожение документов. Вуз самостоятельно разрабатывает требования к данной процедуре, которые обязательны для применения всеми подразделениями, должностными лицами и сотрудниками образовательного учреждения в части, их касающейся.

Проведенный анализ показал, что в каждом вузе складывается особый порядок управления документами, формируется собственный комплекс работ по систематическому и постоянному обеспечению вуза всеми необходимыми записями о качестве предоставляемых услуг и функционировании СМК в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001–2008. Тем не менее большинство алгоритмов управления записями включают в себя следующие этапы: установление требований к ведению записей; идентификация записей; хранение, определение сроков хранения, защита; восстановление (при необходимости); изъятие и аннулирование записей.

В соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001–2008 в записях о качестве регистрируются свидетельства о следующих аспектах деятельности вуза: анализ со стороны руководства СМК; образование, подготовка, навыки и опыт персонала, выполняющего работу, влияющую на качество услуги; соответствие процессов жизненного цикла услуги и предоставленной услуги требованиям; анализ требований потребителей к услуге; результаты анализа, верификации, валидации и изменения разработки услуги; результаты оценивания и выбора поставщиков; управление собственностью потребителя; планирование и результаты проведения внутренних аудитов; мониторинг и измерения предоставляемой услуги; характер несоответствий и последующих предпринятых действий; корректирующие и предупреждающие действия.

Некоторые проблемы вузы испытывают с таким этапом, как идентификация записей, которые могут осуществляться на бумажном или электронном носителях. Как правило, для идентификации каждая запись имеет наименование, позволяющее отнести ее к определенному объекту деятельности вуза, дату оформления и подпись лица, осуществившего запись. Необходимые полномочия в отношении управления записями поддерживаются посредством разграничения или назначения прав доступа средствами администрирования. Для регистрации записей используются различные формы (журналы, протоколы, отчеты, база данных и др.). Журналы имеют название, наименование подразделения, номер дела по номенклатуре дел университета. Записи становятся более четкими, идентифицируемыми и восстанавливаемыми, для чего участники процесса стараются писать разборчиво, не допускать шифрованных пометок, расшифровывать используемые сокращения и подписи; использовать предусмотренные формы (если таковые имеются), заполнять все указанные графы. Вузы самостоятельно вынуждены разрабатывать свои формы документов (бланки, журналы).

С развитием информационных технологий, применение работы локальных сетей, определенный интерес вызывает этап хранения документов / записей, определение сроков их хранения, защита. Как правило, место нахождения документов в подразделениях вуза устанавливает его руководитель с учетом максимальной управляемости процесса в каждом конкретном случае отдельно. Выбранное место и способ хранения записей СМК все чаще обеспечивает удобный доступ, снизить вероятность потери, облегчить восстановление содержимого при необходимости. Сроки хранения устанавливаются, также исходя из интересов подразделения вуза. Для исключения несанкционированного изъятия листов с записями страницы в журналах нумеруются, а записи ведутся по порядковым номерам. Журналы имеют наименование с указанием принадлежности к конкретному подразделению, дату начала и окончания ведения журнала, номер в соответствии с существующей номенклатурой дел. Записи, ведущиеся на отдельных листах, сброшюрованы в папки. Утратившие силу записи, имеют специальные отметки («для информации», «отработано», «в архив») и хранятся в архиве вуза.

Для очередного этапа работы с документами – восстановления утерянной записи, отсутствие которой может повлиять на качество предоставления услуг, руководитель подразделения назначает исполнителя, чья работа заключается в восстановлении записи по данным, имеющимся во взаимосвязанных документах; запросе информации у сторон, имеющих отношение к появлению записи, которая была утеряна; формировании новой восстановленной записи; доведении информации о результатах до руководителя подразделения.

Вся ответственность за выполнение требований настоящей процедуры ложится на специально обученных сотрудников вуза (например, менеджер по качеству, руководитель подразделе-

ния или уполномоченный по качеству, делопроизводитель, секретари). Контроль всего процесса управления документами осуществляет представитель администрации по качеству.

На управление документацией СМК вуза определенное влияние оказывают функционально-управленческие свойства документов. Наиболее четко свойства документов СМК вуза были определены Н.А. Королевой [6].

Управленческое воздействие не приобретет конкретных регламентированных форм, если оно не будет дополнено контрольно-распорядительными функциями документов СМК вуза. Анализ эффективности реализации управления документами СМК позволил наиболее четко определить обязанности и права работников, связанных с СМК, разработать рациональные формы документов и маршруты их движения в СМК. Исследование основных свойств управления документами СМК – основа менеджмента образовательного менеджмента. Документооборот вуза объединяет не только организационно-распорядительные документы, а абсолютно все документы / записи, имеющие отношение к СМК. Тем самым обозначается важность документации в управлении вуза.

#### Ссылки:

1. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации «Об утверждении критериев показателей, необходимых для определения типа и вида образовательного учреждения высшего профессионального и среднего профессионального образования» от 25 октября 2011 г. № 2267. Официальный интернет-портал правовой информации. URL: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=124734;fld=134;dst=100010;rnd=0.05534224431349177> (дата обращения: 05.02.2013).
2. Королева Н.А. Влияние основных свойств документов системы менеджмента качества на образовательную деятельность вуза: автореф. дисс. ... канд. пед. наук. Краснодар, 2012.
3. Спиридонова А.А., Хомутова Е.Г. Основные аспекты разработки методики мониторинга процессов СМК вуза // Стандарты и качество. 2012. № 8.
4. Хибаква О. СМК в вузах: и для абитуриента, и для работодателя // Континент – Сибирь. 17 августа 2007 г. Официальный интернет-портал правовой информации. URL: <http://www.tusur.ru/ru/tusur/smi/2007/82.html> (дата обращения: 05.02.2013).
5. ГОСТ Р ИСО 9001-2008. Системы менеджмента качества. Требования. М., 2010.
6. Королева Н.А. Указ. соч.

#### References:

1. 'Law of Ministry of Education and Science of the Russian Federation "On approval of the criteria indicators to determine the type and kind of educational institution of higher and professional education" from October 25, 2011 no. 2267', *The official internet-portal of legal information*, retrieved 5 February 2013, <<http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=124734;fld=134;dst=100010;rnd=0.05534224431349177>>.
2. Koroleva, NA 2012, *The influence of the main properties of the quality management system documents on educational activities of the university*, PhD thesis abstract, Krasnodar.
3. Spiridonova, AA & Khomutova, EG 2012, 'Key aspects of the design methodology for monitoring the QMS processes of the university', *Standarty i kachestvo*, no. 8.
4. Khibakova, O 2007, 'QMS in higher education: for the applicant and the employer', *Kontinent – Sibir*, 17 August, The official internet-portal of legal information, retrieved 5 February 2013, <<http://www.tusur.ru/ru/tusur/smi/2007/82.html>>.
5. *GOST R ISO 9001-2008. Quality management system. Requirements* 2010, Moscow.
6. Koroleva, NA 2012, *The influence of the main properties of the quality management system documents on educational activities of the university*, PhD thesis abstract, Krasnodar.