



Менеджмент качества: К началу второй пятилетки...

О.С.Мартьянова

**зав. сектором менеджмента и анализа качества
учебно-методического управления, к.ф.н.**

Петрозаводский государственный университет

Этапы развития системы качества ПетрГУ

- 2003-2005 – участие в международном проекте SHEPS по менеджменту качества в образовании
- 2005 – появление службы качества, начало работ по качеству
- 2006 – изучение Типовой модели СК ОУ
- 2006-2010 – адаптация Типовой модели к условиям вуза
- 2010 – завершение построения системы качества, начало ее совершенствования

Опыт работы по качеству ПетрГУ

- Если вы собираетесь работать над качеством, делайте это сразу качественно
 - Большинство университетов, которые, начинали создавать систему управления качеством с подготовки обширной документации, делали одну общую ошибку, а именно: пропускали первый и очень важный для любого масштабного нововведения этап – этап философско-идеологический

Опыт работы по качеству ПетрГУ

- Не пропускайте этап обучения технологиям управления качеством достаточного числа сотрудников вуза
 - Мы сделали ставку на качественное обучение менеджменту качества
 - Мы учились технологиям управления качества в лучших образовательных центрах страны в этой области («ЛЭТИ», МИСиС) и приглашали к нам лучших преподавателей ведущих вузов Москвы и Санкт-Петербурга
 - **Важно чтобы число сотрудников, прошедших обучение технологиям менеджмента качества было достаточным**
 - После обучения менеджменту качества нужно изучить лучший опыт

Опыт работы по качеству ПетрГУ

- Новое качество потребует финансовых затрат при продвижении к нему
 - Затраты при построении системы качества потребуются на:
 - обучение сотрудников
 - развитие инфраструктуры поддержки системы качества
 - оплату работ по качеству сотрудникам (необходимое условие)
 - приглашение внешних специалистов в области качества (возможное действие)
 - **Аксиома:** систему качества в университете не построить за месяц, полгода или даже за год с помощью приглашенных экспертов в области качества

Опыт работы по качеству ПетрГУ

- Новое качество управления нуждается в притоке новых людей
 - для создания системы качества нужно вводить в управление новых людей, способных не только обучиться новым технологиям управления и применить их, но и свежим взглядом посмотреть на проблемы университетского управления
 - **проблема** выявления этих новых людей среди преподавателей университета

Опыт работы по качеству ПетрГУ

- Главное действующее лицо в университете – преподаватель, все происходит ради студентов
 - университетская среда должна быть готова для использования тех возможностей менеджмента качества, которые он дает для реального повышения качества управления и, в последствии, качества образования
 - готовность университетской среды связана с развитием благоприятного социально-психологического климата в коллективе, когда сотрудники организации чувствуют свою причастность к общему делу

Ступенчатость крупных акций

- Для поворота крупного вуза нужна стратегия:
 - Ступенчатость в распространении
 - Факультет
 - Кафедра
 - Преподаватель
 - Крупные акции на каждой ступени
 - Сплошной опрос студентов с обсуждением и тп
 - Рейтингование кафедр
 - Оценка работы преподавателей
 - Развитие инфраструктуры системы качества

Развитие инфраструктуры системы качества ПетрГУ

- **Учебно-методический совет – возобновил работу**
- **Лаборатория социологических исследований – впервые**
 - Опросы мнения студентов, преподавателей, выпускников о качестве образования
- **Кафедра педагогики и психологии**
 - Учебно-методические конкурсы
 - Психологическое консультирование студентов, преподавателей, сотрудников - **впервые**
 - Тренинги для преподавателей и сотрудников по профилактике профессионального выгорания - **впервые**
- **Факультет повышения квалификации**
 - «Современные образовательные технологии» - **впервые**
 - курс повышения квалификации, 72 часа
 - «Управление качеством образования» - **впервые**
 - курс повышения квалификации, 72 часа

В.Е. РАСТИМЕШИН
Т.М. КУПРИЯНОВА

УПОРЯДОЧЕ

ПУТЬ К СОЗ

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ

М.М. Козин, Е.В. Уварова, В.И. Водорезов, А.Г. Саврошкин

Системы, методы
и инструменты
менеджмента качества

ДОПУЩЕНО
УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИМ ОБЪЕДИНЕНИЕМ

В.В. РЕПИН
В.Г. ЕЛИФЕРОВ

ПРОЦЕССНЫЙ
ПОДХОД
УПРАВЛЕНИЮ

УПРАВЛЕНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ

ПРОЦЕССЫ



КАЧЕСТВО:
угушенная
возможность?

АНДЕРСЕН
БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ
ИНСТРУМЕНТЫ
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ



ПЕРЕМЕНЫ!
СЕКРЕТЫ
ПОЗИТИВНЫХ
ИЗМЕНЕНИЙ
ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИЙ
И ИХ ЛИДЕРОВ

ХАРРИНГТОН
СОВЕРШЕНСТВО
УПРАВЛЕНИЯ
ПРОЦЕССАМИ
ИЗМЕНЕНИЯ

ХАРРИНГТОН
BOVA

СОВЕРШЕНСТВО
УПРАВЛЕНИЯ
ЗНАНИЯМИ

КАЧЕСТВО
УПРАВЛЕНИЯ
ИЗМЕНЕНИЯМИ

СОВЕ
УПРАЕ
ПРОЕК



Что было и что будет?

«Система качества ПетрГУ»

[http:// quality.petrSU.ru](http://quality.petrSU.ru)

Ваши вопросы?