



# 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:  
углубленная  
возможность?

АНДЕРСЕН  
БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ  
ИНСТРУМЕНТЫ  
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ



ПЕРЕМЕНЫ!  
СЕКРЕТЫ  
ПОЗИТИВНЫХ  
ИЗМЕНЕНИЙ  
ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИЙ  
И ИХ ЛИДЕРОВ



СОВЕРШЕНСТВО  
УПРАВЛЕНИЯ  
ИЗМЕНЕНИЯМИ



СОВЕРШЕНСТВО  
УПРАВЛЕНИЯ  
ПРОЦЕССАМИ

СОВЕРШЕНСТВО  
УПРАВЛЕНИЯ  
ИЗМЕНЕНИЯМИ

КАЧЕСТВО  
УПРАВЛЕНИЯ  
ИЗМЕНЕНИЯМИ

СОВЕ  
УПРАЕ  
ПРОЕК



Что было и что будет?

**«Система качества ПетрГУ»**

**[http:// quality.petrso.ru](http://quality.petrso.ru)**

Ваши вопросы?