

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«ИВАНОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Шуйский филиал ИвГУ

**Михайлов А.А., Гадалова В.В., Фролова М.Е.,
Кочина С.В., Кузьменко И.В.**

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
ПРОВИНЦИАЛЬНОГО ВУЗА:
ВЧЕРА, СЕГОДНЯ, ЗАВТРА**

Монография

Шуя 2014

УДК 378.1 Печатается по решению редакционно-издательского совета
ББК 74.584 (2) Шуйского филиала ИвГУ
С 40

Монография издана в рамках выполнения государственного задания вузу на 2013 г. Проект №6.3813.2011. «Исследование эффективности системы менеджмента качества провинциального университета».

Рецензенты:

Вольхин С.Н., доктор педагогических наук, профессор.

Кожанова М.Б., доктор педагогических наук, доцент.

Михайлов А.А., Гадалова В.В., Фролова М.Е., Кочина С.В., Кузьменко И.В. Система менеджмента качества провинциального вуза: вчера, сегодня, завтра: Монография. – Шуя: Изд-во Шуйского филиала ИвГУ, 2014. – 207 с.

В монографии раскрываются теоретические и практические вопросы внедрения системы менеджмента качества (СМК) в образовательном учреждении, основанной на требованиях международных стандартов ISO 9001. Рассматриваются основные этапы разработки, внедрения и сертификации системы менеджмента качества в высшем учебном заведении; методика разработки стратегического решения развития образовательной организации через описание основных категорий: миссия, видение, политика, стратегические цели; порядок идентификации и документирования процессов в процессной модели университета; технология организации и проведения внутренних аудитов; методика определения результативности системы менеджмента качества вуза, система маркетинговых коммуникаций как условие устойчивого развития вуза. Монография адресована прежде всего исследователям проблем качества в образовательных системах, магистрантам педагогических направлений подготовки, всем, кто интересуется вопросами управления качеством образовательных результатов в первую очередь за счёт обеспечения условий для реализации основных процессов деятельности. Может быть использована с целью внедрения методики устойчивого эффективного менеджмента для поддержки региональных образовательных систем в образовательных учреждениях различных типов и органах управления образованием, для развития дополнительного профессионального образования по менеджменту качества.

ISBN 978-5-86229-316-6

© Шуйский филиал ИвГУ, 2014

©Михайлов А.А., Гадалова В.В.,
Фролова М.Е., Кочина С.В.,
Кузьменко И.В., 2014

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
Глава 1. ОПЫТ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В УНИВЕРСИТЕТЕ.....	9
1.1. Стратегическое управление вузом на основе системы менеджмента качества.....	9
1.2. Процессная модель провинциального вуза.....	22
1.3. Внутренний аудит как инструмент повышения качества образования.....	37
Глава 2. ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА РАЗВИТИЕ СМК В ВУЗЕ.....	44
2.1. Факторы, стимулирующие эффективное управление качеством основных и вспомогательных процессов	44
2.2. Факторы, тормозящие эффективное развитие системы менеджмента качества	52
2.3. Методика определения результативности системы менеджмента качества	60
Глава 3. ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ СМК В ФИЛИАЛЕ ВУЗА.....	67
3.1. Стратегическое планирование в условиях реорганизации	67
3.2. Основные направления взаимодействия филиала и головного вуза.....	76
3.3. Система маркетинговых коммуникаций как условие устойчивого развития	86
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	123
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	126
Приложение 1.....	141
Приложение 2.....	142
Приложение 3.....	143
Приложение 4.....	146
Приложение 5.....	166
Приложение 6.....	168
Приложение 7.....	169
Приложение 8.....	172
Приложение 9.....	173
Приложение 10.....	175
Приложение 11.....	176
Приложение 12.....	181
Приложение 13.....	184
Приложение 14.....	185
Приложение 15.....	188
Приложение 16.....	195