

**ВУЗОВСКАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена — крупнейший в России центр образования, науки и культуры, получивший мировое признание и статус национального достояния. В университете сложились хорошие традиции по обеспечению качества деятельности, сочетающие в себе как проверенные практикой методы, так и инновационные подходы.

В настоящее время качество подготовки специалистов в вузе определяется рядом внешних и внутренних факторов, среди которых: требования Болонской декларации к качеству образования; аттестационные и аккредитационные требования Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки Российской Федерации; конкуренция вузов на рынке образовательных услуг и конкуренция на рынке труда; требования потребителей образовательных услуг — обучающихся и заказчиков специалистов, которые становятся конкретными; распространение применения современных экономических методов менеджмента на непромышленные сферы, в том числе и на образование; применение рейтинговых подходов для проведения конкурсного определения исполнителей государственных образовательных программ; широкое использование механизмов конкурсов по качеству — национальных, региональных, ведомственных — для стремления к совершенству в образовательной деятельности; политика государства по широкому внедрению рыночных механизмов в образовании; возросшие требования персонала вузов к качеству организации образовательного процесса.

Герценовский университет, обладая большим творческим, научно-методическим и кадровым потенциалом, традиционно уделяет основное внимание вопросам качества образования, реализует системный подход в деятельности.

Система качества Герценовского университета основывается на следующих составляющих: стратегическое управление качеством, основанное на Программе развития университета на 2006–2010 годы; система менеджмента качества вуза в соответствии с требованиями ISO 9001, которая служит для интеграции отдельных направлений по обеспечению качества; зачетно-кредитная система организации образовательного процесса; система подготовки педагогических кадров для регионов России; система подготовки руководителей образовательных учреждений Северо-Западного региона России в области менеджмента; независимая экспертиза качества педагогического образования совместно с Учебно-методическим объединением вузов по направлениям педагогического образования и Ассоциацией независимой экспертизы высшей школы Санкт-Петербурга.

В 2002 году вуз был заказчиком внешней экспертизы качества образования участниками Зальцбургского семинара. Результатом экспертизы стал отчет, который обсуждался на семинарах и круглых столах. Рекомендации, содержащиеся в отчете, позволили руководству вуза и коллективу увидеть свою деятельность под иным углом зрения и скорректировать свои приоритеты в области качества образования. В 2001 году университет стал одним из учредителей некоммерческого партнерства «Ассоциация независимой экспертизы высшей школы Санкт-Петербурга», которая может считаться прообразом нового общественного института в сфере обеспечения качества образования. В 2004 году мы стали лауреатами регионального конкурса по качеству «Сделано в Петербурге» в номинации «Образовательные услуги».

Одним из инновационных направлений деятельности университета является внедрение балльно-рейтинговой накопительной системы организации учебного процесса с использованием учебно-методических комплексов нового поколения, которая позволяет перейти на новые принципы взаимоотношений преподавателя со студентами и обеспечить новое качество образования.

Программа развития университета на 2006–2010 годы содержит основные приоритеты вуза и определяет пути их достижения. Приведенная в Программе миссия Герценовского университета в современных условиях, отражая основные ценности нового, характерного для начала третьего тысячелетия смысла университетского образования и лучшие традиции отечественного образования, ориентирует коллектив герценовцев на построение университета как пространства жизненного самоопределения Человека во всем многообразии его проявлений в современной культурной практике.

Реализации этих стратегических направлений будет способствовать деятельность по совершенствованию управления университетом. Для этого необходимо: провести реструктуризацию управления университетом в соответствии с логикой его развития; последовательно реализовать политику университета в области менеджмента качества высшего профессионального образования; оптимизировать организационную структуру университета в контексте Болонской декларации; разработать и внедрить единую информационную систему управления университетом; активизировать привлечение общественности и работодателей к управленческой деятельности университета разного уровня; развивать систему управления персоналом.

Университет как член Российской ассоциации бизнес-образования осуществляет большое количество программ повышения квалификации руководи-

телей образования, в том числе и международных. На обучающих семинарах по менеджменту качества в образовании прошли повышение квалификации более 100 человек, среди которых ректоры, проректоры и специалисты по качеству российских и зарубежных вузов.

Продолжением этой инновационной деятельности стало выполнение поручения Министерства образования и науки РФ по разработке направлений реализации положений Болонской декларации. Наряду с другими вузами РГПУ им. А. И. Герцена стал головным исполнителем направления «Качество образования», куда входят следующие составляющие: создание системы сопоставимых критериев, методик и технологии оценки качества образования с целью обеспечения

гармонизации российской системы оценки качества образования с европейскими системами; разработка технологии аккредитации отдельных образовательных программ высшего профессионального образования; разработка механизмов общественно-профессиональной оценки качества образования.

Апробация применяемых в университете методов управления качеством на российском и международном уровнях показала, что они соответствуют современным тенденциям развития образования. Опыт показывает, что инновационные вузы, претендующие на лидирующие позиции в образовании, успешно применяют методы менеджмента качества для улучшения деятельности и повышения конкурентоспособности.

*Л. А. Громова,  
декан факультета управления*

### ФАКУЛЬТЕТСКАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Современная потребность университета и факультета в системе менеджмента качества продиктована необходимостью решения целого ряда актуальных задач. Главная из них определена в стратегическом направлении развития университета на 2006–2010 годы как задача обеспечения качества университетского образования, ориентированного на подготовку человека не столько к индустриальному обществу, сколько к обществу экономики, построенной на знаниях. Это предполагает становление нового культурного типа личности, обладающей достоинствами самостоятельности, ответственности, активности, гражданской и профессиональной компетентности, готовности учиться и переучиваться в течение всей жизни. Решение данной задачи определяет *качество* подготовки выпускников и его соответствие требованиям социального заказа: ожиданиям самих выпускников, их родителей, работодателей, общества в целом.

Реализация стратегического плана университета всегда ставит перед факультетами проблему выбора методологии развития с учетом специфики их основных образовательных программ и направлений деятельности. Для факультета управления этот выбор был предопределен: именно методология управления и развития на основе системы менеджмента качества отвечала амбиционным целям молодого факультета. Этот выбор оказался оправданным. Исследования трудоустройства выпускников показали, что все они нашли хорошую работу, отвечающую их притязаниям на первоначальном этапе карьеры.

Выбор методологии развития факультета — это первый этап комплексного подхода к управлению качеством на основе разработки и внедрения внутривузовской системы менеджмента качества (СМК). В деятельности факультета это нашло выражение в реализации принципов СМК.

*Принцип 1. Ориентация на потребителя.* Запросы и ожидания потребителей в сфере образования изменяются все более динамичными темпами, подчиняясь ускорению развития рыночных конкурентных отношений. Консервативный по своей природе общественный институт образования способен соответствовать этим изменениям при соблюдении нескольких обязательных условий.

Во-первых, необходимо постоянно изучать потребности потребителей: студентов, их родителей, работодателей и других заинтересованных социальных групп-стейк-холдеров. Приводить систему образования в соответствие с требованиями социально-экономического развития, преодолевать рассогласования с потребностями рынка труда. Устанавливать соответствие содержания и технологий образования требованиям современного общества, переходить от передачи готовых знаний к формированию компетенций. Признать, что потребитель является конечным арбитром, оценивающим качество продукции и услуг.

Опыт факультета управления показывает, что наиболее доступным и продуктивным способом исследования потребительских ориентаций выступает сотрудничество в разработке совместных образовательных программ, приглашение работодателей к руководству дипломными проектами, к участию в экзаменационных комиссиях, к преподаванию и созданию общей информационной базы.

Другой не менее эффективный способ ориентации на потребителя — процесс целенаправленного воздействия на формирование потребительских ожиданий. Опережающее обучение, разработка инновационных образовательных программ, ориентированных на прогнозируемый спрос, формирование этого спроса и рынка труда — эта сфера образования тесно связана с научными исследованиями, инновацион-