

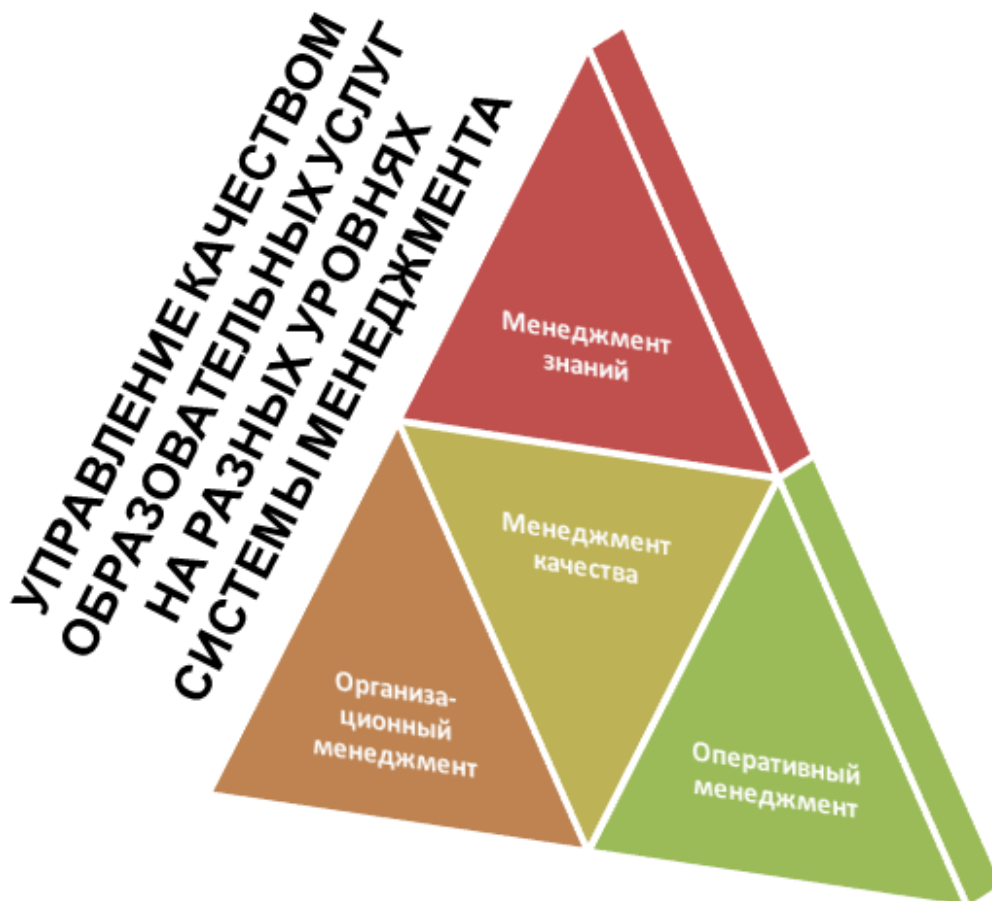


Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования
“Уфимский государственный нефтяной технический университет”



Республиканский учебно-научный методический центр
Министерства образования Республики Башкортостан

Лаборатория регионального мониторинга качества образования и востребованность специалистов с высшим и средним профессиональным образованием



УФА
2012



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования
“Уфимский государственный нефтяной технический университет”



Республиканский учебно-научный методический центр
Министерства образования Республики Башкортостан

Лаборатория регионального мониторинга качества образования и востребованность специалистов с высшим и средним профессиональным образованием

К.Э. Писаренко, Р.Г. Шарафиев

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ НА РАЗНЫХ УРОВНЯХ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА

под редакцией доктора технических наук,
профессора Р.Г. Шарафиева



Уфа
2012

УДК 621.002:658.3.012.2
ББК 51.1(2)

Рецензенты:

Балаба Владимир Иванович, доктор технических наук, профессор кафедры Бурения нефтяных и газовых скважин Российского государственного университета нефти и газа им. И.М. Губкина, главный ученый секретарь Учебно-методического объединения вузов Российской Федерации по нефтегазовому образованию"

Лейберт Татьяна Борисовна, доктор экономических наук, профессор кафедры "Бухгалтерский учет и аудит", директор Института экономики Уфимского государственного нефтяного технического университета

Управление качеством образовательных услуг на разных уровнях системы менеджмента / К.Э. Писаренко, Р.Г. Шарафиев, под редакцией Р.Г. Шарафиева. Уфа: РИО РУНМЦ МО РБ, 2012.– 98 с.

В монографии представлены результаты исследований показателей и критериев инновационного развития образовательных учреждений, инновационных образовательных программ, взаимосвязей критериев инновационного развития с критериями Модели Совершенства EFQM и знаниями образовательных учреждений, роли менеджмента знаний в общей системе менеджмента и системе менеджмента качества, роли систем менеджмента качества участников системы непрерывного образования в ее развитии. В монографии представлены оригинальные методы и модели менеджмента, разработанные ее авторами и отличающиеся от прочих направленностью на улучшение качества образовательных услуг за счет совершенствования не только систем менеджмента в целом, но и их отдельных уровней.

Монография предназначена для руководителей и сотрудников образовательных учреждений, сотрудников предприятий, ответственных за взаимодействие с образовательными учреждениями.

ISBN

© Писаренко К.Э., Шарафиев Р.Г., 2012

Содержание

	С.
Введение.....	5
1 Критерии уровня инновационного развития образовательных учреждений.....	6
2 Формирование системы менеджмента знаний как основы для развития системы менеджмента качества.....	12
3 Инновационное развитие систем менеджмента и процессов образовательных учреждений для создания инновационных образовательных услуг.....	38
4 Развитие системы и процессов непрерывного образования на основе систем менеджмента качества ее участников.....	62
5 Метод анализа качества уровней системы менеджмента на основе опросов руководства и сотрудников образовательных учреждений.....	74
6 Метод анализа качества уровней системы менеджмента непрерывного образования на основе опросов руководства и персонала ее участников.....	80
7 Метод управления требованиями к качеству образовательных услуг на разных уровнях системы менеджмента.....	85
Заключение.....	89
Принятые сокращения	92
Литература.....	93

Введение

В настоящей монографии система менеджмента участников непрерывного образования образовательных учреждений и предприятий рассматривается как структура, состоящая из пяти основных взаимосвязанных уровней: менеджмент знаний, менеджмент качества, организационный менеджмент, оперативный менеджмент и исполнения решений.

Такая структуризация дает четкое распределение ответственности за менеджмент и реализацию процессов каждого уровня, которые имеют свои специфические результаты и критерии оценки качества. Например, при такой структуризации не заведующий кафедрой отвечает "за все", а появляется реальная возможность проследить "вклад" в конечный результат исполнителей разного уровня.

В монографии представлены оригинальные методы и модели менеджмента, учитывающие специфику каждого из описанных уровней менеджмента и их взаимное влияние друг на друга, а следовательно, и на качество образовательных услуг.

Настоящая публикация является логическим продолжением монографии ее авторов "Подходы к обеспечению качества менеджмента образовательных услуг" [14] и призвана помочь участникам системы непрерывного образования и прежде всего руководителям образовательных учреждений и предприятий, а также лицам, ответственным за развитие системы образования на государственном уровне подойти к решению проблем улучшения качества образования с позиций последовательного улучшения всех уровней менеджмента и управления.