

Содержание

Список сокращений	7
Предисловие редакторов серии.....	8
Предисловие.....	10
Введение	13
ГЛАВА 1. КАЧЕСТВО МЕНЕДЖМЕНТА ВЫСШЕЙ ШКОЛЫ.....	17
1.1. Организационный менеджмент вуза	17
1.2. Инновационное образование	25
1.3. Менеджмент знаний.....	28
1.4. Интернационализация образования	30
ГЛАВА 2. ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ	36
2.1. Качество высшего образования	36
2.2. Управление качеством высшего образования за рубежом.....	40
2.3. Управление качеством высшего образования в России	48
2.3.1. Комплексная оценка деятельности вуза	50
2.3.2. Внутривузовские системы обеспечения качества.....	53
2.3.3. Общественно-профессиональная аккредитация.....	55
ГЛАВА 3. КОНЦЕПЦИЯ ВСЕОБЩЕГО УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ.....	71
3.1. Аксиомы и принципы Э. Деминга	73
3.2. Инструменты менеджмента качества.....	82
3.3. Процессный подход к деятельности вуза.....	87
ГЛАВА 4. МЕЖДУНАРОДНЫЙ СТАНДАРТ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ISO 9001:2000 В ВУЗЕ.....	92
4.1. Общие сведения о стандарте ISO 9001:2000	94
4.2. Раздел 4 стандарта ISO 9001:2000 «Система менеджмента качества»	98
4.3. Раздел 5 стандарта ISO 9001:2000 «Ответственность руководства»	99
4.4. Раздел 6 стандарта ISO 9001:2000 «Менеджмент ресурсов».....	101
4.5. Раздел 7 стандарта ISO 9001: 2000 «Выпуск продукции»	102
4.6. Раздел 8 стандарта ISO 9001:2000 «Измерение, анализ и улучшение»	107
ГЛАВА 5. СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ВУЗА	111
5.1. Основы менеджмента качества вуза	113
5.2. Модели процессов в вузе	125
5.3. Документация системы менеджмента качества вуза.....	132
5.4. Создание системы менеджмента качества вуза.....	136
5.5. Развитие корпоративной культуры	150
5.6. Сертификация системы менеджмента качества вуза	163
5.7. Опыт создания и сертификации системы менеджмента качества вуза	175
ГЛАВА 6. УПРАВЛЕНИЕ ВУЗОМ НА ОСНОВЕ НЕПРЕРЫВНОЙ САМООЦЕНКИ	183
6.1. Цели и задачи аттестации и самоаттестации	183
6.2. Содержание и механизмы аттестации и самоаттестации	186
6.3. Ресурсы, процессы и результаты.....	187
6.4. Оценка ресурсов.....	188
6.4.1. Человеческие ресурсы.....	188
6.4.2. Материальные ресурсы.....	191
6.4.3. Научно-педагогические ресурсы	192
6.4.4. Информационные ресурсы	193
6.4.5. Финансовые ресурсы	193
6.5. Оценка процессов.....	194
6.5.1. Развитие человеческих ресурсов.....	194
6.5.2. Преобразование материальных ресурсов.....	196
6.5.3. Преобразование научно-педагогических ресурсов.....	197

6.5.4. Преобразование информационных ресурсов.....	198
6.5.5. Преобразование финансовых ресурсов	198
6.6. Оценка результатов.....	199
6.7. Самоаттестация и самооценка подразделений вуза	200
Литература	203

Рассмотрены пути и методы улучшения качества подготовки специалистов в соответствии с положениями Концепции модернизации российского образования на период до 2010 г. Отражены ключевые аспекты менеджмента качества в высших учебных заведениях. Представлен анализ отечественного и зарубежного опыта оценки качества образования.

Для руководителей и сотрудников вузов, занимающихся проблемами создания современных систем управления качеством образования. Представляет интерес для специалистов аппарата управления вузами и широких кругов научно-педагогических работников.