

0-499005

На правах рукописи



СУРОВИЦКАЯ Галина Владимировна

**ФОРМИРОВАНИЕ ИННОВАЦИОННОГО МЕХАНИЗМА РАЗВИТИЯ
СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА УНИВЕРСИТЕТОВ**

**Специальность 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством
(Стандартизация и управление качеством продукции)**

АВТОРЕФЕРАТ
диссертации на соискание ученой степени
доктора экономических наук

Саранск – 2012

Диссертационная работа выполнена в Федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего профессионального образования «Пензенский государственный университет»

Научный консультант: **Володин Виктор Михайлович** – доктор экономических наук профессор, декан факультета экономики и управления ФГБОУ ВПО «Пензенский государственный университет»

Официальные оппоненты: **Белоусов Владимир Леонидович** – доктор экономических наук профессор, заведующий кафедрой «Менеджмент» ФГБОУ ВПО «Московский государственный университет приборостроения и информатики»;

Герасимов Борис Иванович – доктор экономических наук профессор, декан экономического факультета ФГБОУ ВПО «Тамбовский государственный технический университет»;

Бурланков Степан Петрович – доктор экономических наук, профессор, начальник Управления послевузовского образования ФГБОУ ВПО «Мордовский государственный университет им. Н. П. Огарева»

Ведущая организация: ФГБОУ ВПО «Саратовский государственный социально-экономический университет»

Защита диссертации состоится 26 октября 2012 г. в 10 часов на заседании диссертационного совета Д 212.117.05 при ФГБОУ ВПО «Мордовский государственный университет им. Н. П. Огарева» по адресу: 430005, г. Саранск, ул. Полежаева, 44, ауд. 712.

С диссертацией можно ознакомиться в Научной библиотеке им. М. М. Бахтина ФГБОУ ВПО «Мордовский государственный университет им. Н. П. Огарева».

Сведения о защите и автореферат диссертации размещены на официальном сайте ВАК: <http://vak.ed.gov.ru>

Автореферат разослан «20» сентября 2012 г.

Ученый секретарь диссертационного совета
доктор экономических наук профессор

Л.И. Зинина



1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. Современная система экономических отношений на рынке российского высшего профессионального образования характеризуется разбалансированностью интересов его участников и затратным характером предоставления образовательных услуг. Вступление России в Болонский процесс усиливает необходимость обеспечения отечественными вузами гарантий качества образования и повышения их конкурентоспособности.

Решение этих задач требует институциональных, управленческих и образовательных инноваций. Реализация компетентностного подхода в рамках государственных образовательных стандартов третьего поколения обуславливает необходимость формирования новых механизмов управления качеством в российских вузах, особенно университетах нового типа (федеральных, национальных исследовательских). Все это требует соответствующего теоретического и методологического осмысления.

В условиях модернизации экономики, ее перехода к инновационному типу развития, реализации компетентностного подхода существует объективное противоречие между требованиями, предъявляемыми обществом к качеству образовательных услуг университетов, и состоянием их систем менеджмента качества (СМК). Важнейшей причиной, препятствующей достижению социального и экономического эффектов от развития системы высшего образования, является недостаточная разработанность научно обоснованных подходов к развитию СМК университетов.

Отечественный и международный опыт, накопленный в области управления качеством, свидетельствует о сравнительно низкой эффективности использования существующих моделей СМК (модель на основе *TQM*, модель, отраженная в стандартах ИСО серии 9000, модели различных премий по качеству, типовая модель системы качества образовательного учреждения и т.п.) при решении проблем, связанных с реализацией компетентностного подхода. Модель *ENQA* ориентирована на совершенствование образовательного процесса, взаимодействие университетов с бизнесом, научными центрами, другими образовательными учреждениями. Это обуславливает необходимость формирования новых механизмов управления качеством, как на разных уровнях системы высшего образования, так и в рамках взаимодействия университетов с бизнесом и государством.

Нерешенность проблем формирования инновационного механизма управления качеством в университетах, экспоненциальный характер развития его теоретической базы, потребность в разработке методологии инновационного механизма развития СМК для повышения эффективности их воздействия на конечные результаты деятельности и улучшение деловой практики университетов обуславливают актуальность и практическую значимость диссертационного исследования.

Степень разработанности проблемы. Отечественными и зарубежными специалистами, учеными, работающими в области повышения конкурентоспособности продукции и услуг, все большее внимание уделяется исследованию проблем управления качеством. основоположники данной теории зарубежные ученые Э. Деминг, Дж. Джуран, А. Фейгенбаум, К. Исикава, Н. Кано выделили в системе качества главное звено системы управления организацией.

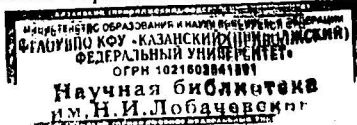
Результаты исследования в области построения систем управления, в том числе реализующих требования международных стандартов, представлены в трудах зарубежных и отечественных исследователей Т. Конти, Е. Кондо, Дж. Харрингтона, А. В. Гличева, В. В. Бойцова, Б. И. Герасимова, С. П. Бурланкова, М. З. Свиткина, К. М. Рахлина, В. Г. Версаия, В. А. Лapidуса, Ю. П. Адлера, В. Я. Белобрагина, В. В. Окрепилова, В. А. Качалова, В. Е. Швецца, А. Д. Шадрина и др. Многие отечественные и зарубежные публикации посвящены исследованию СМК промышленных предприятий. В то же время на практике в сфере высшего профессионального образования существующие организационно-экономические проблемы развития СМК являются наиболее острыми и не находят должного решения.

В работах отечественных ученых и практиков получили развитие следующие модели и стандарты управления университетами и качеством их образовательной деятельности: управление на основе проектного подхода (Р. Г. Строгин), управление на основе программно-целевого подхода (Н. А. Селезнева), стратегическое управление университетом (А. Ю. Деревнина), подход на базе управления изменениями (Т. Ю. Иванова) и др. Особенности СМК университетов рассматриваются в трудах С. А. Степанова, Т. М. Полховской, Н. П. Макаркина, Т. А. Салимовой, В. П. Соловьева и других ученых. В решение проблем управления качеством в образовании значительный вклад также внесли Е. А. Горбашко, В. А. Балабан, В. В. Левшина, Г. Б. Скок, В. Н. Азаров и др.

Дальнейшее исследование научных аспектов формирования механизмов развития СМК университетов с учетом изменяющихся факторов внешней среды, оказывающих влияние на качество образовательных услуг и процессы совершенствования элементов, связей, подсистем СМК, необходимо для принятия вузами эффективных управленческих решений.

Таким образом, обеспечение эффективного развития университетов в условиях перехода к инновационному типу управления качеством в сфере высшего образования требует проведения дальнейших исследований теоретических и методологических аспектов проблемы формирования инновационного механизма развития СМК университетов и новых подходов в оценке эффективности их реализации.

Гипотеза исследования. Рабочая гипотеза диссертационного исследования состоит в том, что в условиях реализации государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования третьего поколения обеспечение гарантий качества неотделимо от реформирования



систем управления университетами и разработки современных механизмов развития СМК.

Цель и задачи диссертационного исследования. Целью диссертационного исследования является разработка концепции, методологии и методического инструментария формирования и реализации инновационного механизма развития систем менеджмента качества университетов, обеспечивающего адаптацию к требованиям новой экономики.

Для достижения поставленной цели в диссертации решались следующие задачи:

- исследовать генезис и взаимосвязь категории «качество», понятий «механизм» и «инновационное развитие»;
- выявить особенности, специфику и противоречия в механизмах развития СМК в сфере российского и мирового высшего образования;
- провести оценку состояния и определить перспективы развития СМК университетов России – университетов с особым статусом, определяемым специальным федеральным законом, федеральных университетов, национальных исследовательских университетов, а также классических университетов Приволжского федерального округа (ПФО);
- разработать концепцию формирования инновационного механизма развития СМК университетов;
- раскрыть содержание и дополнить принципы формирования инновационного механизма развития СМК университетов;
- разработать методологию формирования инновационного механизма развития СМК университетов;
- разработать формы, методы и инструменты развития СМК университетов;
- предложить модель инновационного механизма развития СМК университета;
- раскрыть содержание индикативного подхода к регулированию инновационного механизма развития СМК университетов;
- разработать методические рекомендации по координации процессов управления качеством в формате тройной спирали инновационного развития «университеты – бизнес – государство».

Объект исследования – системы менеджмента качества университетов.

Предметом исследования являются процессы формирования инновационного механизма развития систем менеджмента качества университетов в условиях модернизации российской экономики.

Область исследования. Диссертация соответствует специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством Паспорта специальностей ВАК (экономические науки). Содержание работы соответствует разделу 13 Стандартизация и управление качеством продукции: п. 13.2 Развитие теории, методологии и практики всеобщего управления качеством (*TQM*); 13.14 Резервы и механизмы повышения качества продукции (услуг); п. 13.22 Теоретические и методологические основы инновационного

управления качеством на предприятии; п. 13.28 Оценка качества продукции (услуг) и систем управления организацией как субъекта экономической деятельности; 13.31 Управление конкурентоспособностью предприятий (организаций) на основе повышения качества продукции (услуг).

Теоретическая и методологическая база исследования. Теоретической базой диссертационного исследования являются фундаментальные положения экономической науки, труды отечественных и зарубежных ученых-экономистов по проблемам управления качеством в образовании, формирования механизмов совершенствования и развития СМК, а также их экономическим аспектам, включая вопросы оценки состояния СМК университетов, выбора форм механизма их развития, особенностей взаимодействия в формате тройной спирали инновационного развития «университеты – бизнес – государство». Методологической основой исследования послужили диалектический метод познания и процессный подход.

Информационно-эмпирическую базу исследования составили материалы Международной Организации по стандартизации (*ISO*), Группы по реализации Болонского процесса (*Bologna Follow-Up Group*), Европейской ассоциации гарантии качества высшего образования (*ENQA*), Министерства образования и науки РФ, материалы мониторинга деятельности государственных университетов ПФО, полученные автором результаты специальных исследований и другие источники, в том числе данные справочно-аналитической информационной системы «Вузы России» Министерства образования и науки РФ.

В ходе исследования применялись следующие методы:

- абстрактно-логический – при обосновании рабочей гипотезы и разработке концепции формирования инновационного механизма развития СМК университетов;
- экономико-статистические – при анализе деятельности университетов и оценке влияния отдельных факторов на ее результаты;
- расчетно-аналитический и расчетно-конструктивный – при обосновании методов прогнозирования состояния СМК университетов, а также при разработке рекомендаций по индикативному регулированию механизма их развития;
- экспериментальный – при обосновании приоритетных направлений внедрения компетентностного подхода и выявлении резервов получения эффектов от реализации механизма развития СМК университетов, а также при апробации разработанных методологических положений и рекомендаций.

Научная новизна диссертационного исследования заключается в разработке концепции и методологии формирования инновационного механизма развития СМК университетов.

Основные результаты, характеризующие научную новизну исследования, заключаются в следующем:

– разработана концепция формирования инновационного механизма развития СМК университетов, направленная на создание открытых бизнес-моделей университетов и организацию их сетевого взаимодействия в формате тройной спирали «университеты – бизнес – государство» в целях обеспечения высокого качества образовательной, научно-исследовательской, инновационной и внеучебной деятельности;

– разработана методология формирования инновационного механизма развития СМК университетов, базирующаяся на двух группах принципов: принципах развития СМК университетов и принципах формирования инновационного механизма их развития. В рамках первой группы предложены авторские принципы: обеспечения взаимодействия СМК университетов, взаимодействия СМК университетов с СМК бизнес-структур, научных центров и органов государственной власти;

– разработана методология оценки сетей взаимодействия университетов в области качества и их СМК, базирующаяся на системе взаимосвязанных и взаимозависимых критериев оценки состояния СМК трех групп: группа оценки состояния СМК в соответствии с требованиями стандартов ИСО серии 9000; группа, характеризующая объект оценки как объект развития; группа обеспечения инновационного развития университетов. Проведена апробация методологии оценки состояния СМК университетов с различным статусом (федеральных университетов, национальных исследовательских университетов, классических университетов ПФО), что позволило выявить наличие противоречия между целями университетов и состоянием их СМК, взаимозависимость траекторий развития СМК университетов и обосновать потенциальную возможность создания сетей взаимодействия университетов в области качества;

– обоснована необходимость использования многоуровневого подхода к построению инновационного механизма развития СМК университетов: на *наноуровне* предусматривается развитие СМК университета, нацеленное на повышение культуры взаимоотношений индивидуальных экономических агентов; на *микроуровне* – на обеспечение внутренних гарантий качества и совершенства; на *мезоуровне* – на взаимодействие в области качества с российскими и зарубежными университетами; на *макроуровне* – на взаимодействие в формате тройной спирали «университеты – бизнес – государство». Для каждого из уровней управления обоснованы методы и инструменты, обеспечивающие снижение транзакционных издержек на качество;

– установлены предпосылки, обеспечивающие реализацию инновационного механизма развития СМК университетов: *экономические* (ресурсное обеспечение развития СМК университетов; использование современных форм оплаты труда в области управления качеством и др.); *организационные* (внедрение современных организационно-правовых форм хозяйствования и взаимодействия с другими университетами, бизнес-структурами, органами государственной и муниципальной власти и др.);

технологические (использование новых технологий принятия управленческих решений и контроля за их реализацией); *социальные* (обеспечение удовлетворенности заинтересованных сторон; улучшение взаимоотношений персонала университетов со всеми категориями обучающихся и др.). Выявлена особая роль *синергетических* предпосылок (преобладание бифуркационных процессов развития в системе высшего образования, синергия взаимодействия СМК университетов и др.) в системе поддержки инновационного механизма развития СМК университетов;

– разработан алгоритм формирования инновационного механизма развития СМК университета, предусматривающий поэтапное решение следующих задач: оценка современного состояния СМК; постановка целей развития СМК; выбор критериев; разработка стратегии развития СМК университета; разработка системы сбалансированных показателей развития; обоснование форм, методов, инструментов, а также ресурсного обеспечения развития СМК;

– адаптирована пятиступенчатая модель качества услуг, разработанная Техасским А&М университетом, применительно к формированию инновационного механизма развития СМК университета с позиций многоуровневого подхода, дополненная на микроуровне элементами модели жизнеспособной системы С. Бира. Данная модель способствует формированию новой культуры взаимоотношений как внутри университета, так и между университетами, вступающими во взаимодействие, и обеспечивает положительную обратную связь между ними;

– предложена методика реализации инновационного механизма развития СМК университета, предусматривающая мониторинг факторных показателей, их анализ, учет влияния на целевые показатели развития и принятие управленческих решений. В рамках данной методики обоснована авторская трактовка бизнес-архитектуры панели индикаторов развития СМК, которая построена на базе разработанной системы сбалансированных показателей, включающей пять перспектив: «Процессы развития/Бизнес-модель университета», «Инновации/Зрелость СМК университета», «Обучение и развитие персонала/Результативность внедрения компетентностного подхода», «Улучшение деловой практики/ Реализация социальной ответственности», «Сети взаимодействия университетов по вопросам качества/Вовлеченность в инновационное развитие»;

– разработаны рекомендации по координации процессов управления качеством в формате тройной спирали инновационного развития «университеты – бизнес – государство», предусматривающие: разработку законодательных и нормативных актов субъектов Федерации в области обеспечения инновационного развития; оценку потенциалов устойчивого развития регионов; разработку нормативной документации бизнес-структур и органов государственной и муниципальной власти в области качества; идентификацию новых процессов совместного развития их СМК; разработку и

использование портфолио специалистов служб качества, преподавателей и студентов (участников процессов СМК).

Теоретическая и практическая значимость диссертационного исследования. Теоретическая значимость работы состоит в разработке концепции и методологии формирования инновационного механизма развития СМК университетов, авторских принципов, дополняющих систему знаний в области управления качеством и формирования механизмов совершенствования СМК. Полученные в диссертационном исследовании результаты позволяют расширить теоретические представления о процессах, происходящих в сфере высшего профессионального образования, о теоретических подходах к обеспечению гарантии качества, создать предпосылки для дальнейшего исследования СМК университетов с учетом интеграции российских вузов в европейское образовательное пространство.

Практическая значимость исследования заключается во внедрении разработанных теоретических и методологических положений в практику ряда отечественных университетов: предложенного многоуровневого подхода к формированию и реализации инновационного механизма развития СМК университетов на нано-, мезо- и макроуровне; в идентификации процессов, необходимых для развития СМК. Разработанные методические рекомендации по оценке состояния СМК университетов и сетей их взаимодействия в области качества могут быть использованы заинтересованными участниками данного процесса. Практическую значимость имеют также разработанные панель индикаторов развития СМК университетов и рекомендации по координации процессов управления качеством. Улучшению деловой практики университетов будет способствовать применение программных продуктов, разработанных в ходе диссертационного исследования: программа расчета результативных показателей в мультипликативных индексных моделях с учетом всех комбинаций факторных признаков (свидетельство о регистрации электронного ресурса № 15431, 2010 г.), информационно – аналитическая система поддержки менеджмента качества (№ 16656, 2011 г.), программа согласования экспертных оценок (№ 16698, 2011 г.).

Разработанные методические рекомендации и предложенный инструментарий инновационного механизма развития СМК университетов могут использоваться руководителями и специалистами органов управления на федеральном и региональном уровнях при разработке нормативно-правовых актов, государственной и региональной политики, концепций, стратегий и программ в области качества высшего образования; специалистами органов по сертификации систем качества для проведения сертификационных и инспекционных аудитов; руководителями организаций любого типа для развития СМК; работниками служб качества университетов для проведения внутренних аудитов, самооценки, участия в региональных и национальных конкурсах РФ в области качества, а также в образовательных учреждениях высшего профессионального образования в преподавании дисциплин

«Управление качеством», «Управление инновациями», «Управление проектами».

Апробация и внедрение результатов исследования. Основные положения диссертации изложены в докладах на Международной научно-методической конференции «Управление качеством инженерного образования и инновационные образовательные технологии» (г. Москва, 2008 г.), на Всероссийских научно-практических конференциях «Менеджмент качества в образовании» (г. Санкт-Петербург, 2009–2011 гг.), на Международных симпозиумах «Надежность и качество» (г. Пенза, 2008–2011 гг.); на международных научно-методических и научно-практических конференциях «Инновационные технологии организации обучения в техническом вузе: на пути к новому качеству образования» (г. Пенза, 2004 г.), «Физическое образование: проблемы и перспективы развития» (г. Москва, 2007 г.), «Университетское образование» (г. Пенза, 2007–2012 гг.), «Управление вузами в свете реализации приоритетного национального проекта "Образование"» (г. Пенза, 2007 г.), «Проблемы образования в современной России и на постсоветском пространстве» (г. Пенза, 2008 г.), «Современные тенденции развития теории и практики управления в России и за рубежом» (г. Ставрополь, 2010 г.), «Системный анализ в проектировании и управлении» (г. Санкт-Петербург, 2010–2012 гг.); научно-практических конференциях «Стратегия развития гуманитарного образования в контексте современных преобразований» (г. Орел, 2003 г.), «Новые технологии в преподавании физики» (г. Москва, 2005 г.), «Инновации в науке, образовании и бизнесе» (г. Пенза, 2005–2012 гг.), «Интеграция экономики в систему мирохозяйственных связей» (г. Санкт-Петербург, 2010 г.), «Стратегическое управление организациями: теория и практика инновационного развития» (г. Санкт-Петербург, 2011, 2012 гг.).

Ряд представленных в диссертационной работе теоретических, методологических и практических результатов был получен нами в процессе исследований при реализации проекта «Исследование механизмов управления инновационной активностью субъектов национальной инновационной системы России» (государственный контракт № П 432 от 12.05.2010 г.) ФЦП «Научные и научно-педагогические кадры инновационной России (2009–2013 гг.)» и проекта № 11762 «Разработка модели унифицированной системы менеджмента качества, интегрированной в инновационную систему стратегического управления вузом» АВЦП «Развитие научного потенциала высшей школы (2009 – 2011 гг.)».

Разработанные нами рекомендации по развитию СМК государственного университета используются в практике управления системой качества Пензенского государственного университета, в учебном процессе при проведении занятий по дисциплинам «Управление качеством», «Управление инновациями», «Управление проектами», в научно-исследовательской работе со студентами Пензенского государственного университета и Российского

государственного университета инновационных технологий и предпринимательства.

Публикации. Основные положения диссертации изложены в 117 научных работах общим объемом 102,1 п. л., в том числе авторских 82,4 п. л. По теме исследования опубликованы 4 монографии. В рецензируемых изданиях, рекомендованных ВАК, опубликовано 18 статей.

Объем и структура диссертации. Работа изложена на 367 страницах печатного текста, состоит из введения, 5 глав, заключения, списка использованной литературы, включающего 423 источника, 2 приложений. Она содержит 24 таблицы, 105 рисунков.

Структура работы отражает поставленную цель и задачи исследования и построена следующим образом.

Введение

1 ТЕОРИЯ ФОРМИРОВАНИЯ ИННОВАЦИОННОГО МЕХАНИЗМА РАЗВИТИЯ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В УНИВЕРСИТЕТАХ

1.1 Генезис категории «качество» и понятий «механизм», «инновационное развитие» в управлении университетами

1.2 Теоретические аспекты инновационного механизма развития систем менеджмента качества

1.3 Международный опыт развития систем менеджмента качества в сфере высшего образования

2 АНАЛИЗ СОВРЕМЕННОГО СОСТОЯНИЯ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОТЕЧЕСТВЕННЫХ УНИВЕРСИТЕТОВ

2.1 Состояние систем менеджмента качества в федеральных университетах

2.2 Оценка систем менеджмента качества в национальных исследовательских университетах

2.3 Сегментация систем менеджмента качества в университетах Приволжского федерального округа

3 КОНЦЕПЦИЯ ФОРМИРОВАНИЯ ИННОВАЦИОННОГО МЕХАНИЗМА РАЗВИТИЯ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В УНИВЕРСИТЕТАХ

3.1 Изменение подходов к формированию инновационного механизма развития систем менеджмента качества в университетах

3.2 Концепция формирования инновационного механизма развития систем менеджмента качества

3.3 Условия реализации инновационной концепции механизма развития систем менеджмента качества в университетах

4 МЕТОДОЛОГИЯ ФОРМИРОВАНИЯ ИННОВАЦИОННОГО МЕХАНИЗМА РАЗВИТИЯ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В УНИВЕРСИТЕТАХ

4.1 Методологические подходы к развитию систем менеджмента качества университетов

4.2 Обоснование принципов инновационного механизма развития систем менеджмента качества университетов

4.3 Предпосылки реализации инновационного механизма развития систем менеджмента качества в университетах

5 ФОРМИРОВАНИЕ ИННОВАЦИОННОГО МЕХАНИЗМА РАЗВИТИЯ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В УНИВЕРСИТЕТАХ

5.1 Инновационные подходы к построению механизма развития систем менеджмента качества в университетах

5.2 Модель инновационного механизма развития систем менеджмента качества в университетах

5.3 Формы и методы обеспечения взаимодействия систем менеджмента качества в формате тройной спирали «университеты – бизнес – государство»

Заключение

Библиографический список

Приложения

2 ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ ДИССЕРТАЦИОННОЙ РАБОТЫ, ВНОСИМЫЕ НА ЗАЩИТУ

2.1 Концепция формирования инновационного механизма развития систем менеджмента качества в университетах

Механизм развития СМК университетов как экономическое понятие в условиях рыночных преобразований в сфере высшего образования приобретает особую значимость, поскольку одним из важных критериев эффективности управления качеством является высокая степень влияния СМК на управление университетом и конечные результаты его деятельности.

Концептуальная основа объективного исследования механизма развития СМК базируется на сущности этого понятия, его взаимосвязи с категориями «качество» и «развитие». Анализ эволюции взглядов и научных исследований по данной проблеме указывает на пять этапов, называемых «звездами качества». Установлено, что в настоящее время формируется шестая «звезда качества», основанная на стратегическом управлении качеством, интеграции концепций качества с концепциями бизнеса и инновациях. Ядро шестой «звезды качества» пока не определено – по нашему мнению, его основой является качество инновационного развития.

В результате теоретического исследования объективной взаимообусловленности инновационных процессов управления качеством в российском, европейском и мировом высшем образовании выявлен инновационный характер механизма развития СМК университетов, вытекающий из необходимости своевременного внедрения институциональных, управленческих и образовательных инноваций для достижения нового качества подготовки конкурентоспособных кадров.

Доказано, что понятие «инновационный механизм развития СМК университетов» является результатом синергии категории «качество» и понятий «механизм» и «инновационное развитие» в контексте управления качеством услуг университетов. В этой связи СМК университетов рассматриваются как открытые самоорганизующиеся системы, способные взаимодействовать друг с другом и обеспечивать высокое качество образовательных услуг высшего профессионального образования на основе новаций при решении проблемных ситуаций.

В ходе проведенного исследования дано определение понятия «инновационный механизм развития СМК университетов» с учетом отраслевых особенностей. Под инновационным механизмом развития СМК университетов следует понимать совокупность форм, методов и инструментов реализации многофакторного процесса развития СМК, который определяется тесно взаимосвязанными количественными и качественными преобразованиями во внешней и внутренней среде университетов, вытекающими из внедрения институциональных, управленческих и образовательных новшеств. Этот процесс базируется на ряде теоретических положений, которые лежат в основе концепции формирования инновационного механизма развития СМК: теория всеобщего менеджмента качества; теория трансакционных издержек; теория инноваций; теория инновационного развития в формате тройной спирали «университеты – бизнес – государство»; кластерная теория интеграции.

Интеграция данных теоретических положений позволила обосновать концепцию формирования инновационного механизма развития СМК университетов. Она заключается в целенаправленном получении социальных, экономических и других эффектов при взаимодействии в области управления качеством университетов друг с другом, бизнес-структурами и органами государственной и муниципальной власти.

Важнейшая идея концепции состоит в необходимости создания открытых бизнес-моделей университетов для совместной реализации кредитов образовательных программ, обеспечение которой предполагает расширение области взаимодействия университетов друг с другом и бизнес-сообществом, что при существующих их бизнес-моделях влечет за собой повышение трансакционных затрат на качество (затрат на взаимодействие). Поэтому другая идея концепции, базирующаяся на положении о том, что СМК не являются предметом конкуренции, заключается в целесообразности их сетевого взаимодействия с целью снижения трансакционных затрат на качество, т.е. снижение трансакционных затрат на качество в новых условиях обеспечивается созданием сетей взаимодействия университетов по вопросам качества, которые определены как многоуровневые сетевые системы координации мер по гарантии и улучшению качества высшего образования на федеральном, межрегиональном, региональном уровнях.

Развитие СМК университета определено как ее направленное и управляемое изменение за счет повышения способности к быстрому реагированию на вызовы внешней и внутренней среды, обновлению, решению

возникающих проблемных ситуаций, взаимодействию с СМК других университетов, бизнес-структур, органов государственной власти. Данная трактовка отличается от известных смещением акцента на возрастающую роль взаимодействия СМК разных организаций друг с другом в процессах их развития.

Тренды развития СМК университетов и систем их управления неотделимы друг от друга и должны быть нацелены на достижение нового качества подготовки кадров.

2.2 Методология формирования инновационного механизма развития систем менеджмента качества в университетах

Методология формирования инновационного механизма развития СМК университетов содержит принципы, классифицированные в работе по пяти группам:

- *организационные принципы* (свобода выбора организационной структуры СМК и ее преобразования в зависимости от изменения условий функционирования и развития, эволюционное развитие СМК за счет повышения ее жизнеспособности, преемственность и иерархичность модели механизма, системное управление информационной поддержкой развития, принципы организации СМК, принципы гемба кайдзен);

- *функциональные принципы* (управляемость и координация деятельности, адаптивность к изменяющимся условиям функционирования и развития, количественное и качественное изменение функций, реверсивность, рекурсивность, прозрачность, информированность подразделений);

- *социальные принципы* (гармонизация интересов стейкхолдеров, односторонность общественных и личных интересов, принципы социальной ответственности, повышение социально-экономического эффекта функционирования СМК за счет усиления синергетических эффектов);

- *экономические принципы* (сбалансированность обеспечения СМК ресурсами, гармонизация затрат на качество, концентрация усилий всех сотрудников на максимизации конечного результата, распределение надбавок стимулирующего характера в зависимости от внешних и внутренних рейтингов образовательных программ, подразделений и сотрудников);

- *принципы развития СМК* (принципы менеджмента качества, принципы управления развитием СМК и принципы управления инновационными проблемными ситуациями в процессе развития СМК). Предложена авторская подгруппа принципов взаимодействия с СМК других организаций (принцип взаимодействия СМК университетов: развитие СМК университетов обеспечивается за счет создания сетей взаимодействия по вопросам качества, принцип инновационного взаимодействия: развитие СМК университетов обеспечивается при их взаимодействии с СМК бизнес-структур и органов государственной власти в формате тройной спирали инновационного развития).

2.3 Методология оценки сетевого взаимодействия университетов и их систем менеджмента качества

При разработке методологии оценки состояния сетей взаимодействия университетов по вопросам качества использована модель рейтинга вузов Министерства образования и науки РФ (справочно-аналитическая информационная система «Вузы России»). Показано, что данные этой системы позволяют оценить эффективность, достаточность, устойчивость и сбалансированность сетей взаимодействия университетов по вопросам качества. Достоверность оценок доказана на основе анализа альфа-статистик Кронбаха и других известных статистик.

Оценка эффективности конкретной потенциальной сети взаимодействия университетов по вопросам качества осуществлена на основе усредненного критерия эффективности СМК в части обеспечения конкурентоспособности на соответствующем рынке образовательных услуг.

Оценка достаточности СМК реализована на базе энтропийного метода, основанного на расчете значений энтропийных функций критериев групп «Потенциал» и «Активность» модели рейтинга вузов по версии Министерства образования и науки РФ. Критерий достаточности СМК определен по формуле

$$Д = \frac{S_n}{S_n} \cdot 100\%, \quad (1)$$

где S_n и S_n – энтропийные функции показателей группы «Активность» и «Потенциал» соответственно.

В таблице 1 приведены оценки эффективности и достаточности потенциальных сетей университетов.

Таблица 1 – Показатели эффективности и достаточности потенциальных сетей взаимодействия университетов по вопросам качества, %

Потенциальная сеть взаимодействия университетов	Эффективность			Достаточность		
	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2008 г.	2009 г.	2010 г.
Лучший результат по странам	52	70	72	100	83	69
Федеральная сеть на базе федеральных университетов	23	23	28	63	23	48
Межрегиональная сеть на базе национальных исследовательских университетов	26	25	35	100	46	69
Межрегиональная сеть на базе группы «Университеты» ПФО	20	20	24	74	20	52

Предложенная в работе система показателей состояния СМК университетов базируется на трех группах критериев: *первая группа* – критерии состояния СМК в соответствии с требованиями ИСО 9000; *вторая группа* – критерии состояния СМК как объекта развития; *третья группа* – критерии состояния СМК в части обеспечения инновационного развития.

На рисунке 1 приведены графики значений эффективности СМК федеральных университетов.

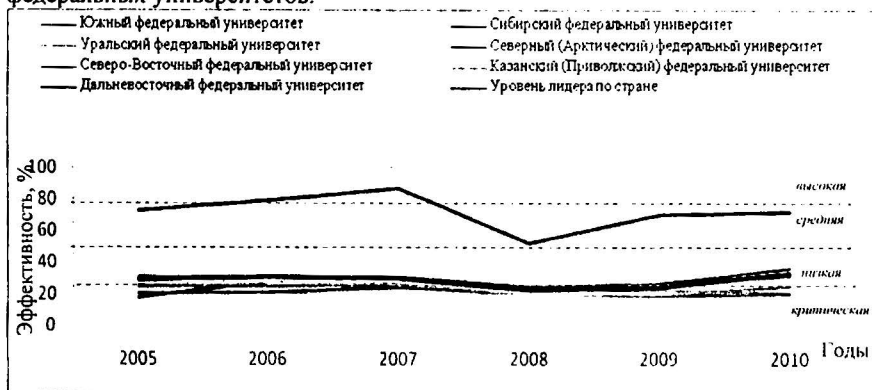


Рисунок 1 – Динамика эффективности СМК федеральных университетов

Эффективность СМК федеральных университетов (рисунок 1) практически за все время наблюдений находилась на границе зон низких и критических значений и, несмотря на рост в 2010 г. пока существенно ниже от соответствующего показателя у лидера рейтинга. Аналогичная ситуация наблюдается и для национальных исследовательских университетов, хотя эффективность их СМК (таблица 2) выше по сравнению с эффективностью СМК федеральных университетов.

Таблица 2 – Показатели состояния СМК ряда Национальных исследовательских университетов, %

Университет	Эффективность		Достаточность		Инновационный потенциал	
	2009 г.	2010 г.	2009 г.	2010 г.	2009 г.	2010 г.
Лучший результат по стране	70	72	83	69	100	100
Московский государственный технический университет им. Н.Э. Баумана	30	48	48	65	8	72
Национальный исследовательский Томский политехнический университет	29	45	45	64	5	65
Казанский национальный исследовательский технический университет	23	32	30	78	2	38
Нижегородский государственный университет	23	25	23	54	2	12

На рисунке 2 показаны тенденции и прогноз значений показателей эффективности СМК классических университетов ПФО в части обеспечения конкурентоспособности на рынке университетского образования федерального округа.

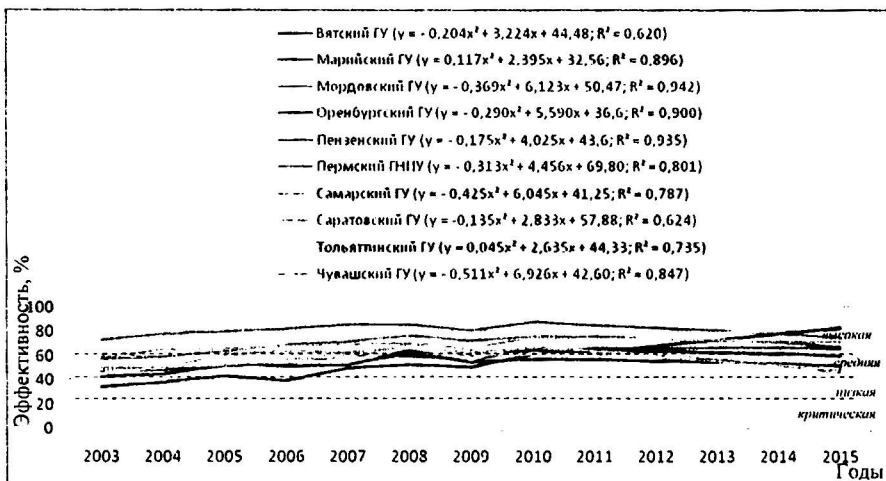


Рисунок 2 – Тенденции и прогноз эффективности СМК ряда университетов ПФО (рынок университетского образования ПФО)

Для оценки достоверности прогнозов использован критерий детерминации R^2 , статистическая значимость которого доказана с использованием F -теста на качество оценивания.

В ходе анализа критериев групп «Возможности» моделей *SWOT*-анализа и самооценки выявлена целесообразность выделения подгрупп «Возможности СМК» и анализа их энтропийных функций $S_n^{СМК}$. Отношения вида $S_n^{СМК}/S_n$ дают оценку вклада СМК в достижение стратегических (на основе использования данных *SWOT*-анализа) и текущих (на основе использования данных самооценки) целей университета.

В результате анализа выявлены проблемные ситуации, обусловленные противоречием целей, заявленных в программах развития статусных университетов, и состоянием их СМК.

При анализе тенденций развития потенциальных сетей взаимодействия университетов по вопросам качества и их СМК установлено, что в ближайшие годы возможно проявление рисков снижения отдачи, обусловленных следующими обстоятельствами: 1) в рамках модернизации системы образования России усиливаются интеграционные процессы, в ходе которых необходимо по меньшей мере сохранить достигнутый уровень развития (зрелости) СМК; 2) процесс внедрения государственных образовательных стандартов третьего поколения влияет на результативность процессов жизненного цикла предоставления образовательных услуг высшего профессионального образования; 3) транзакционные затраты на качество в рамках совместной реализации университетами кредитов образовательных программ будут повышаться.

2.4 Обоснование необходимости многоуровневого подхода к развитию систем менеджмента качества университетов

Разработанный в ходе диссертационного исследования инновационный механизм развития СМК университетов базируется на идентификации инновационных процессов, формировании роли и статуса преподавателя, студента, форм и методов их деятельности в учебной, научной и воспитательной сферах с акцентом на повышение конкурентоспособности университета на основе развития процедур внутренней гарантии качества с усилением роли инновационной составляющей и призван обеспечить безболезненный переход к новой образовательной системе в рамках решения задач Болонского процесса, достижения конкурентоспособности университетов на современном этапе.

При переходе от старой системы к новой всегда имеются большие резервы и возможности по достижению нового качества. Они могут быть реализованы на основе совместного решения проблем качества и инновационного развития, в первую очередь в рамках совершенствования образовательных программ, соответствующих приоритетным направлениям модернизации и технологического развития российской экономики. Новые формы проведения учебных занятий, взаимодействуя с традиционными, замещают их; часть традиционных форм, видоизменяясь, отвечают современным требованиям, сохраняя свою сущность.

Основные внешние факторы конкурентоспособности связаны с актуальными тенденциями развития СМК университетов. Стратегия достижения конкурентоспособности университета построена на реализации концепции *TQM*, процедур бенчмаркинга и процессов аутсорсинга. Процедуры внутреннего бенчмаркинга ориентированы на новые оценочные технологии с использованием портфолио студентов, преподавателей, специалистов служб качества. СМК является инструментом реализации данной стратегии.

Уровневые формы развития СМК университетов, выявленные в ходе настоящего диссертационного исследования, показаны на рисунке 3.

В инновационном механизме развития СМК университетов выделены четыре уровня (рисунок 3): нано-, микро-, мезо- и макроуровень.

Актуальные для Болонского процесса процедуры внешней и внутренней гарантии качества отнесены к мезо- и микроуровню соответственно.

Реализация выявленных форм развития СМК университетов связана с задействованием соответствующих методов и инструментов развития, часть которых сведена в таблицу 3.

Показано, что в настоящее время не задействованы потенциальные возможности макроуровня развития СМК, так как тройные спирали инновационного развития «университеты – бизнес – государство» в регионах пока не сформированы.



Рисунок 3 – Формы развития СМК университетов

2.5 Предпосылки, обеспечивающие реализацию инновационного механизма развития систем менеджмента качества университетов

В ходе диссертационного исследования установлены предпосылки, обеспечивающие реализацию инновационного механизма развития СМК университетов: *экономические* (ресурсное обеспечение развития СМК университетов; использование современных форм оплаты труда в области управления качеством; трансакционные издержки на качество); *организационные* (внедрение современных организационно-правовых форм хозяйствования и взаимодействия с другими университетами, бизнес-структурами, органами государственной и муниципальной власти; развитие организационной культуры в университетах; организация информационного обеспечения развития СМК университетов; научная организация труда в области управления качеством); *технологические* (использование новых технологий принятия управленческих решений и контроля за их реализацией; внедрение современных образовательных и оценочных технологий, технологий оценки и прогнозирования состояния СМК университетов); *социальные* (обеспечение удовлетворенности стейкхолдеров; взаимоотношения в университетах; состояние воспитательной и социальной работы).

Таблица 3 – Отдельные формы, методы и инструменты развития СМК университетов

Формы развития СМК		Методы развития СМК	Инструменты развития СМК
Нано-уровень	Развитие СМК университета за счет развития индивидуальных экономических агентов – участников процессов СМК	Методы исследования функционирования и взаимодействия индивидов по вопросам качества	Инструменты обеспечения эффективного взаимодействия индивидуальных участников процессов СМК
		Методы профилактики оппортунистического поведения индивидуальных участников процессов СМК	Портфолио студента, преподавателя, специалистов служб качества
Микро-уровень	Развитие СМК университета за счет развития процедур внутренней гарантии качества	Методы развития политики и процедур гарантии качества	Стандарты и директивы <i>ENQA</i> Стратегия развития СМК Инструменты реализации форсайт-проектов в развитии СМК
		Методы мониторинга влияния СМК на качество образовательных программ университета	SWOT-анализ состояния образовательных услуг университета
		Методы развития оценочных технологий	Инструменты формирования портфолио
		Методы организационно-экономической поддержки развития СМК университета	Панель индикаторов развития СМК университета Фандрайзинговая стратегия в части развития СМК
Мезо-уровень	Развитие СМК университета в сетях взаимодействия в области качества с другими университетами	Методы улучшения качества при совместной реализации кредитов образовательных программ	Договора между университетами о сотрудничестве в области качества
		Методы диагностики состояния сети взаимодействия университетов по вопросам качества	Рейтинги университетов Инструменты определения характера развития СМК университетов
		Методы взаимодействия служб качества университетов	Система показателей развития потенциальных сетей взаимодействия университетов по вопросам качества
Макро-уровень	Развитие СМК университета при инновационном взаимодействии в формате тройной спирали «университеты – бизнес – государство»	Методы взаимодействия с бизнес-структурами при разработке, реализации и мониторинге образовательных программ университета	Нормативная документация бизнес-структур в области качества Официальные порталы бизнес-структур
		Методы взаимодействия с органами государственной и муниципальной власти при разработке, реализации и мониторинге образовательных программ университета	Законодательные и нормативные акты субъектов федерации в области обеспечении инновационного развития Нормативная документация органов государственной и муниципальной власти в области качества

Выявлены следующие *синергетические* предпосылки поддержки инновационного механизма развития СМК университетов:

а) диалектическое единство и противоречие адаптационных и бифуркационных процессов развития, выражающиеся в нарушении устойчивости СМК университетов под воздействием накопленных по каналам положительной обратной связи изменений;

б) синергия взаимодействия СМК университетов, обуславливающая формирование новой культуры взаимоотношений как внутри университетов, так и между ними с усилением влияния креативности и толерантности их персонала на конечные результаты их деятельности за счет активизации эмоциональных факторов;

в) синергия взаимодействия СМК университетов с СМК бизнес-структур и СМК органов государственной и муниципальной власти в ходе реализации современных процессов развития университетов и процессов партнерского сотрудничества при создании компетенций выпускников.

В результате анализа действия закона синергии в инновационном механизме развития СМК университетов удалось выявить положительные и отрицательные синергетические эффекты перехода на новые его траектории.

Положительный синергетический эффект в рамках инновационного механизма развития СМК университетов проявляется при использовании потенциала уже имеющихся новаций и возможностей систем управления в качестве базы для создания новых образовательных брендов. Целесообразно обеспечить совместную эволюцию СМК университетов и СМК организаций, заинтересованных в их деятельности. Отрицательный эффект синергии в инновационном механизме развития СМК университетов обусловлен в первую очередь действием экономического закона убывающей отдачи, моральным старением новшества, правовыми и социальными ограничениями. На макроуровне проявление эффектов синергии в рамках инновационного механизма развития СМК университетов приводит к распространению передового опыта управления качеством между университетами и их сближению в экономической и социальной сфере, способствует росту интеграционных процессов. Под давлением конкуренции отдельные университеты прорываются на новый уровень качества образовательных услуг, который становится началом нового цикла конъюнктуры.

2.6 Алгоритм формирования инновационного механизма развития систем менеджмента качества университетов

Формирование инновационного механизма развития СМК инициируется при выявлении проблемной ситуации, для решения которой недостаточно стандартных средств (рисунок 4).

При определении новых более значимых целей функционирования СМК необходимо задействовать положительную обратную связь для их достижения.

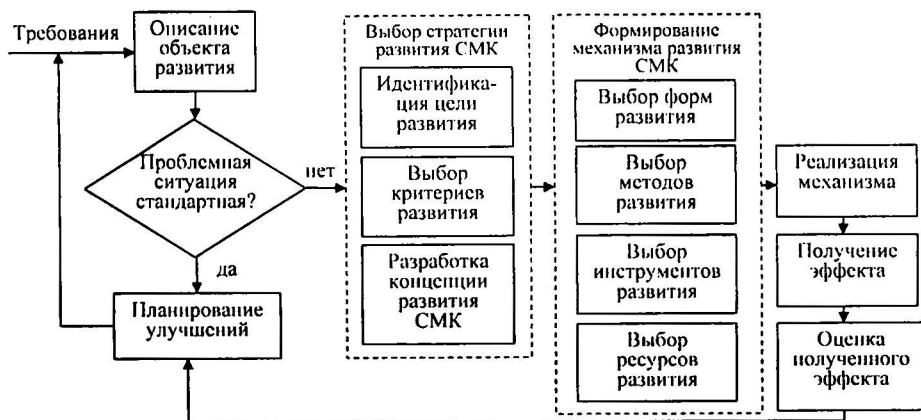


Рисунок 4 –Алгоритм формирования и реализации инновационного механизма развития СМК университетов

Предлагаемый алгоритм (рисунок 4) реализует выявленные формы развития СМК на основе использования спектра ее состояний. Спектр формируется в зависимости от комбинаций зон значений показателей состояния. Причем для показателей, значения которых находятся в интервале от 0 до 100 %, выделены четыре зоны (зона критических, низких, средних и высоких значений (см. рисунки 1 и 2)).

Доказано, что повышение уровня развития СМК влечет за собой рост масштаба его задействованных форм, так как на макро- и мезоуровнях реализуются более тонкие методы, обусловлено их синергетической природой

2.7 Модель инновационного механизма развития систем менеджмента качества университетов

Модель инновационного механизма развития СМК университетов построена на основе адаптации пятиступенчатой модели качества услуг. В ходе проведенных исследований доказаны свойства фрактальности используемой модели механизма и возможность реализации адаптированной пятиступенчатой модели по меньшей мере на нано-, микро- и мезоуровнях. Пример адаптации на микроуровне в сегменте факультета показан на рисунке 5.

Доказано, что существенные транзакционные издержки на качество образовательных услуг университетов на современном этапе обусловлены оппортунистическим поведением индивидуальных участников процессов СМК (в первую очередь, студентов и преподавателей).



Рисунок 5 – Адаптированная пятиступенчатая модель качества образовательных услуг на микроуровне инновационного механизма развития SMK университетов (на примере факультета экономики и управления Пензенского государственного университета по состоянию на март 2012 г.)

На наноуровне инновационного механизма развития SMK университетов профилактика такого поведения является составляющей процедур улучшения деловой практики университетов, реализуемых на микроуровне (рисунок 6).

В работе предлагается модель инновационного механизма развития SMK университетов, формируемая под воздействием рынка и потребностей социальных слоев в переменах (рисунок 7), основой которого является инновационное и педагогическое сообщества, нацеленное на зарождение новых идей в области достижения высокого качества, продвижение их в социальной и экономической среде и практическое воплощение.

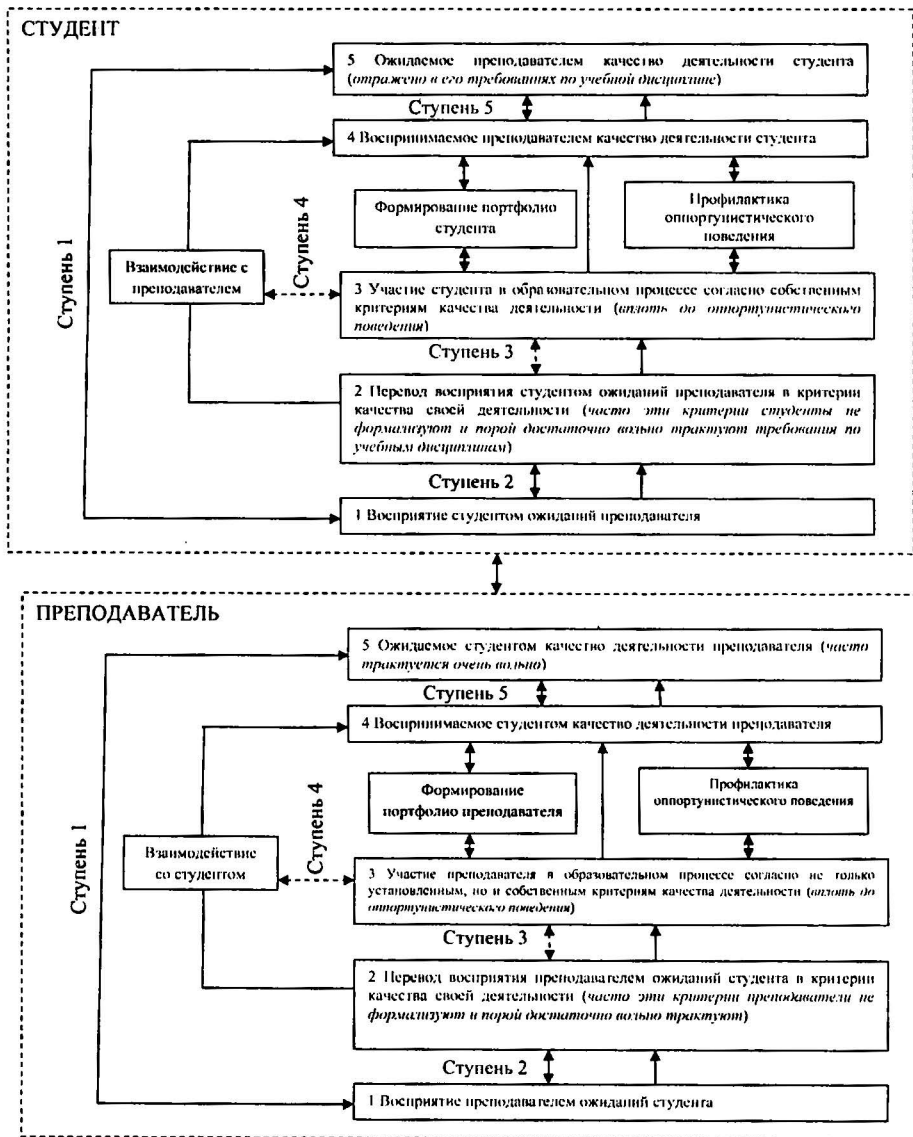


Рисунок 6 – Адаптированная пятиступенчатая модель качества образовательных услуг на наноуровне инновационного механизма развития СМК университетов

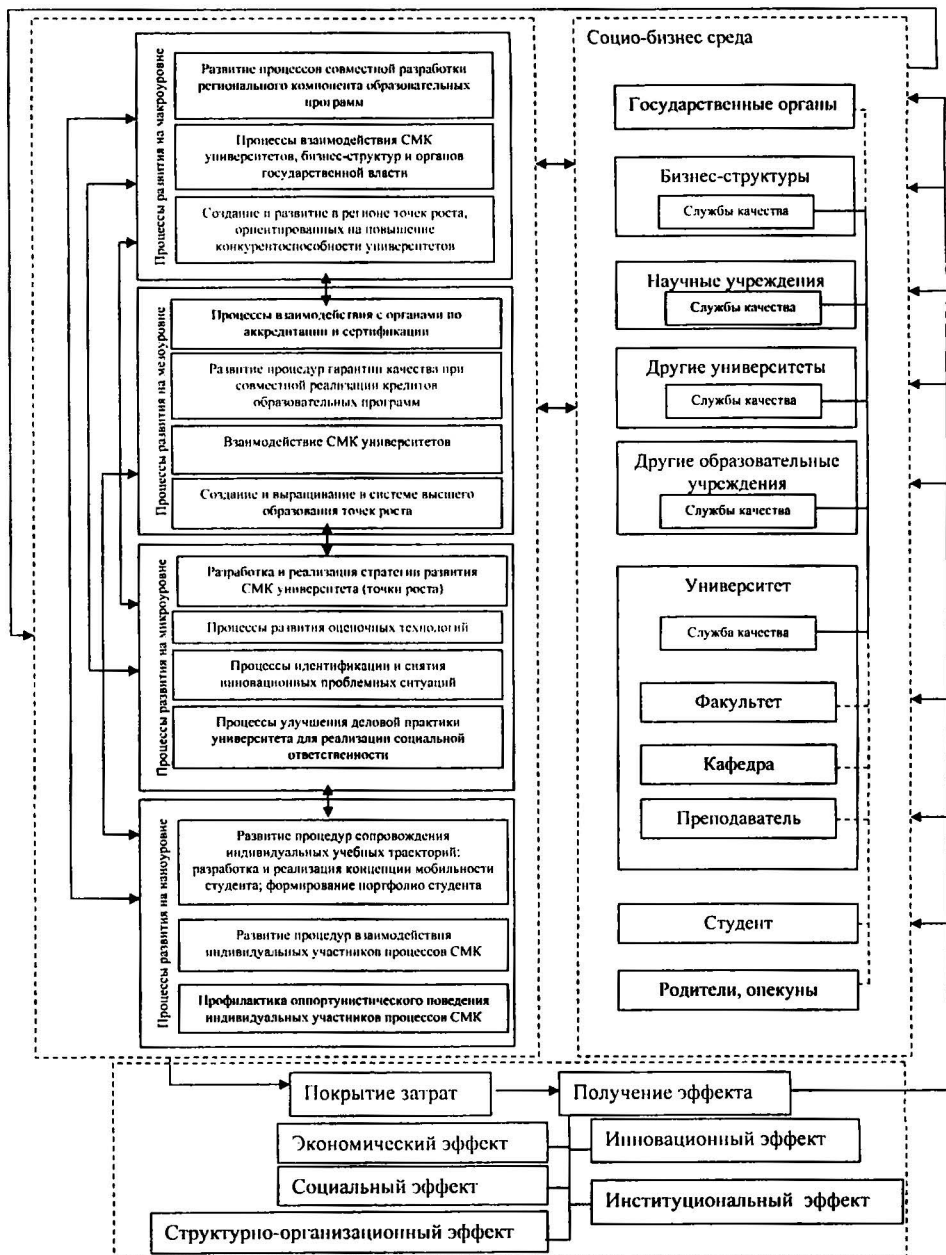


Рисунок 7 – Модель инновационного механизма развития СМК университетов

В целом предлагаемый механизм характеризуется как система с положительной обратной связью. Подход на основе модели жизнеспособной системы С. Бира позволил с единых позиций сформировать модель инновационного развития СМК на микроуровне.

Рейтинг процессов, наиболее значимых для развития СМК университета, составлен на основе экспертного опроса специалистов службы качества и уполномоченных по качеству подразделений Пензенского государственного университета (таблица 4), СМК которого сертифицирована на соответствие ГОСТ Р ИСО 9001 – 2008.

Таблица 4 – Рейтинг процессов, наиболее значимых для развития СМК

Процесс СМК	Критерий значимости процесса для развития СМК	
	в рамках группы процессов	среди всех процессов
<i>Группа процессов управленческой деятельности (0,29)</i>		
У-01 «Стратегическое планирование, формирование политики и целей»	0,28	0,08
У-02 «Управление СМК»	0,25	0,07
У-03 «Анализ СМК со стороны руководства»	0,25	0,07
У-04 «Управление образовательной деятельностью»	0,22	0,06
<i>Группа процессов обеспечения ресурсами (0,26)</i>		
Р-01 «Управление персоналом»	0,24	0,06

Ожидаемые эффекты от реализации механизма приведены в таблице 5.

Таблица 5 – Эффекты реализации инновационного механизма развития СМК университетов

Вид эффекта	Описание эффекта
Экономический эффект	Возрастание спроса потребителей
	Снижение транзакционных затрат на качество
Социальный эффект	Наиболее полное удовлетворение образовательных потребностей основных заказчиков высшего образования
Инновационный эффект	Внедрение в практическую деятельность результатов синтеза фундаментальных и прикладных исследований в области управления качеством, распространения передового опыта, получение запланированных результатов
	Создание инновационной инфраструктуры управления качеством образовательных услуг университетов в формате тройной спирали инновационного развития «университеты – бизнес – государство»
Структурно-организационный эффект	Унификация процессов управления качеством образовательных услуг высшего профессионального образования, снижение объема документооборота, развитие функций органов управления образованием
Институциональный эффект	Создание новых институтов управления качеством высшего образования – сетей взаимодействия университетов по вопросам качества

Для количественной оценки функционирования механизма развития СМК университета предложена мультипликативная индексная модель его результативности:

$$I_p^{Mex} = I_{pc} \cdot I_{yc} \cdot I_d \cdot I_{cc} \cdot I_{tc}, \quad (2)$$

где I_{pc} – индекс результативности достижения целей в области качества; I_{yc} – индекс удовлетворенности стейкхолдеров; I_d – индекс достаточности процессов СМК; I_{cc} – индекс вклада СМК в достижение стратегических целей университета; I_{tc} – индекс вклада СМК в достижение текущих целей университета.

На рисунке 8 приведены значения индексов и их динамика для СМК Пензенского государственного университета по результатам реализации механизма на микроуровне.

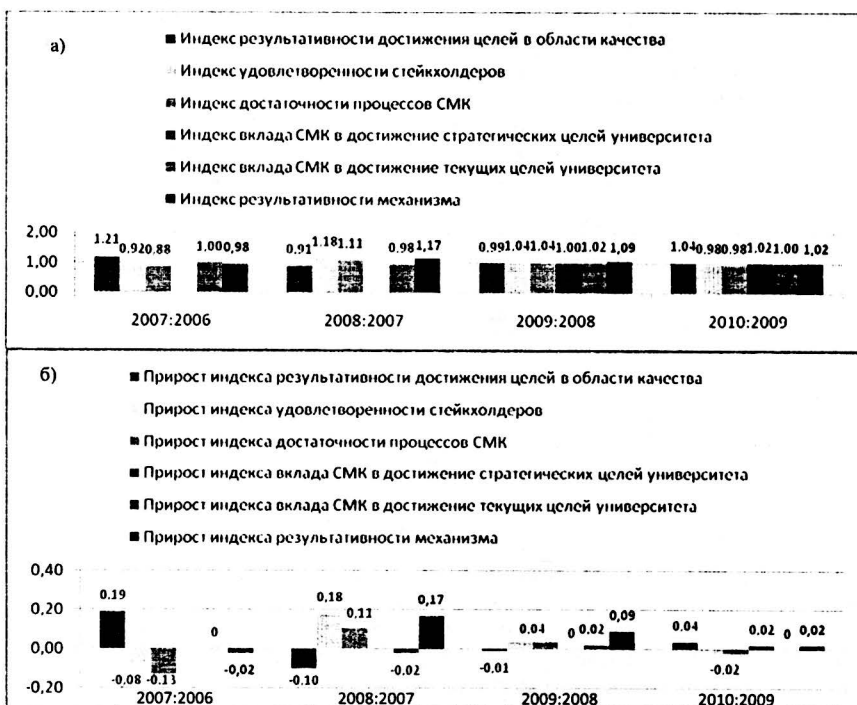


Рисунок 8 - Индексы модели результативности механизма развития СМК Пензенского государственного университета и их динамика

За три года (с 2008 по 2010 г.) обеспечен прирост результативности в 28% (см. рисунок 8). Причем отмечается эффект убывающей отдачи.

В Пензенском государственном университете введена система электронного документооборота, в которой в качестве базиса определены предложенные нами наиболее значимые процессы СМК. В порядке эксперимента по трем образовательным программам факультета экономики и управления с 1 сентября 2012 вводятся кредитные отношения. Эти кредиты будут реализовывать как университет, так и Оксфордский университет (по выбору студента).

2.8 Методика реализации инновационного механизма развития систем менеджмента качества университетов с использованием панели индикаторов

Разработанная методика реализации инновационного механизма развития СМК университетов привязана к мониторингу процессов прорыва (рисунок 9). Основными результатами активизации точек роста являются: позитивная трансформация структуры СМК университетов; повышение инвестиционной привлекательности сферы высшего образования; повышение активности индивидуальных экономических агентов – участников процессов СМК; укрепление и развитие межрегиональных связей.

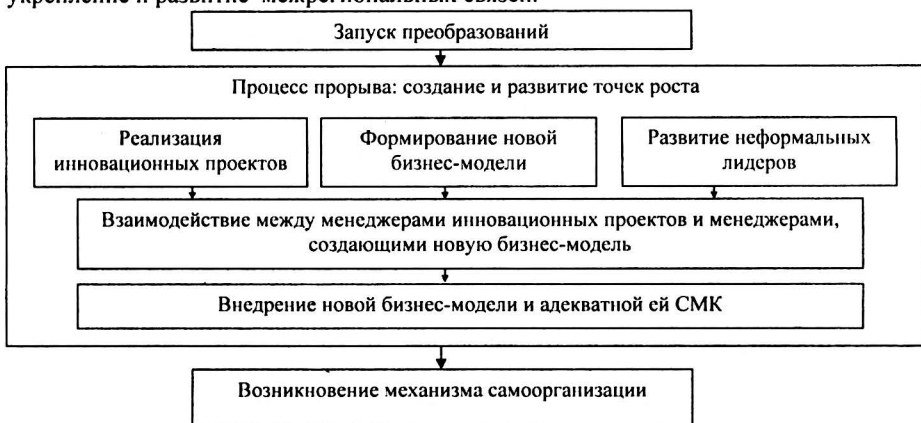


Рисунок 9 – Ключевые элементы прорывных процессов развития СМК университетов

Методика реализации инновационного механизма развития СМК университета предусматривает мониторинг факторных показателей, их анализ, учет влияния на целевые показатели развития и принятие управленческих решений.

Для оценки конкретной точки роста использованы следующие индикаторы: индикатор вовлеченности персонала в процессы СМК; индикатор затрат на развитие; индикатор влияния СМК на результаты деятельности университета; индикаторы (критерии) состояния СМК; индикаторы соответствия мировым, национальным и региональным трендам развития СМК.

Панели индикаторов являются инновационными инструментами развития СМК и обеспечивают работу ситуационного центра университета. Их бизнес-архитектура зависит от его специфики, уровня развития процедур анализа СМК и данных о качестве. Проведенное исследование показало целесообразность использования одного из двух вариантов построения панели индикаторов: вариант 1 привязан к составу СМК и используется на ранних стадиях ее развития; вариант 2 привязан к составу отчетности по результатам оценки состояния СМК на каждом уровне управления и целесообразен при управлении зрелой СМК.

При реализации варианта 1 состав СМК рассматривается как вытекающий не из ее модели в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001–2008, а из концепции рассмотрения СМК как организационно-экономической системы. Вариант 2 построения панели индикаторов опирается на систему отчетности в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001–2008. При этом в состав панели индикаторов входят элементы, связанные со следующей информацией: результаты последней оценки состояния СМК с обеспечением возможности доступа к развернутым отчетам для должностных лиц, имеющих на это право; результаты анализа внешней среды в разрезе аналогичных организаций региона, соответствующего федерального круга и т.п.; ретроспективная и актуальная информация о мероприятиях по развитию СМК.

Доказана необходимость внедрения панелей индикаторов (стратегической – общеуниверситетской, тактической – факультетской и оперативной – кафедральной), представляющих собой каскадированные системы сбалансированных показателей развития СМК университета. Стратегическая панель индикаторов развития построена на базе разработанной системы сбалансированных показателей развития СМК университетов, включающей пять перспектив: а) «Процессы развития/Бизнес-модель университета»; б) «Инновации/Зрелость СМК университета»; в) «Обучение и развитие персонала/Результативность внедрения компетентностного подхода»; г) «Улучшение деловой практики/ Реализация социальной ответственности»; д) «Сети взаимодействия университетов по вопросам качества /Вовлеченность в инновационное развитие».

Панель индикаторов апробирована в практике развития СМК Пензенского государственного университета.

2.9 Рекомендации по координации процессов управления качеством в формате тройной спирали инновационного развития «университеты – бизнес – государство»

Рекомендации по координации процессов управления качеством в формате тройной спирали инновационного развития «университеты – бизнес – государство» направлены на реализацию форм и методов, показанных на рисунке 10 и предусматривают: разработку законодательных и нормативных.



Рисунок 10 – Формы и методы обеспечения взаимодействия SMK в формате тройной спирали «университеты – бизнес – государство»

актов субъектов Федерации в области обеспечения инновационного развития, оценку потенциалов устойчивого развития регионов, разработку нормативной документации бизнес-структур и органов государственной и муниципальной власти в области качества; идентификацию новых процессов совместного развития СМК университетов, бизнес-структур и органов государственной и муниципальной власти; разработку и использование портфолио специалистов служб качества.

Механизм развития СМК расширен за счет создания правовых и организационных форм координации процессов управления качеством в формате тройной спирали регионального инновационного развития «университеты – бизнес – государство», что позволило обосновать необходимость расширения правовой регламентации управленческой деятельности в области качества в России с целью устранения таких негативных аспектов как недемократичность, малоэффективность, произвольность и коррупция.

Данные формы координации управления качеством реализуются в компонентах тройной спирали на основе прямых (административных) и регулирующих (экономических) методов управления качеством с существенным преобладанием последних, что обуславливает необходимость создания специальных консультативных подразделений (должностей) в органах исполнительной власти и способствует возрастанию роли управления качеством в формировании тройной спирали инновационного развития «университеты – бизнес – государство».

Активизация факторов поддержки формирования инновационного механизма развития СМК университетов реализуется в рамках создания портфолио студентов, в основной части которых отражаются профессиональные компетенции, используются концепции краудсорсинга и обучения через предпринимательство (рисунок 11).

Авторский подход к формированию основной части портфолио студента ориентирован не только на внедрение компетентностного подхода с возрастанием доли практической компоненты, но и на обеспечение инновационной активности университетов, что требует развития вокруг них пояса инновационных предприятий. Так, в Пензенском государственном университете с целью реализации данной схемы в 2011 г. на базе лабораторий 16 кафедр создан научно-производственный студенческий бизнес-инкубатор.



Рисунок 11 – Этапы формирования основной части портфолио студентов (на примере Пензенского государственного университета)

Таким образом, при сложившихся тенденциях развития СМК университетов России темпы и эффективность внедрения компетентного подхода в высшем образовании и соответственно темпы инновационного развития регионов отстают от мировых трендов. Чтобы изменить сложившуюся ситуацию, необходимо реализовать инновационные проекты по модернизации систем управления университетами, в первую очередь по развитию СМК.

Сформированный в ходе настоящего диссертационного исследования инновационный механизм развития СМК университетов сориентирован на

мировые и национальные тренды развития в сфере высшего образования, что создаст предпосылки для перехода к новому качеству подготовки конкурентоспособных кадров для народного хозяйства.

3 ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

1 Исследована взаимосвязь категории «качество», понятий «механизм» и «инновационное развитие». Доказано, что синергия данной взаимосвязи обуславливает возможность: а) формирования инновационных механизмов менеджмента качества, в том числе механизмов развития СМК; б) развития системы управления качеством в контексте разработки теории формирования инновационного механизма развития СМК в университетах на основе интеграции положений теории управления качеством, инновационного менеджмента, теории тройной спирали инновационного развития «университеты – бизнес – государство».

2 Выявлены особенности, специфика и противоречия в механизмах развития СМК в сфере российского и мирового высшего образования. Особенностью механизмов развития СМК в сфере мирового высшего образования является ориентация на развитие механизмов внешней и внутренней гарантии качества. Спецификой механизмов развития СМК в сфере российского образования является распространенность процедур совершенствования с задействованием каналов отрицательной обратной связи. Ключевым противоречием в механизмах развития СМК в сфере российского высшего образования является противоречие между целями развития университетов и формальным характером их СМК, что не позволяет сформировать в механизмах эффективную положительную обратную связь.

3 Проведена оценка состояния СМК национальных, федеральных, национальных исследовательских университетов, а также классических университетов ПФО. Выявлено противоречие «цели университетов – состояние их СМК»: СМК исследованных университетов не обеспечивают им конкурентных преимуществ на рынке образовательных услуг и инноваций. Выявлена взаимозависимость прогнозных траекторий развития СМК университетов одного типа, что позволило обосновать необходимость создания сетей их взаимодействия в области качества.

4 Разработана концепция формирования инновационного механизма развития СМК университетов, предусматривающая внедрение институциональных, управленческих и образовательных инноваций (создание открытых бизнес-моделей университетов, сетей их взаимодействия в области качества, процедур взаимодействия СМК университетов с СМК бизнес-структур и органов государственной власти и др.), образующих систему поддержки деятельности университетов в области управления качеством. Достижение социальных и экономических эффектов обуславливается синергией инновационного взаимодействия в области управления качеством в формате тройной спирали «университеты – бизнес – государство».

5 Разработана методология формирования инновационного механизма развития СМК университетов, базирующаяся на принципах, классифицированных по шести группам: организационные, функциональные, социальные, экономические принципы, принципы управления формированием механизма развития СМК. Последняя группа принципов имеет разветвленную структуру, включая авторскую подгруппу – принципы взаимодействия СМК университетов с СМК других организаций.

6 Разработан алгоритм формирования инновационного механизма развития СМК университетов, предусматривающий поэтапное решение комплекса задач: описание объекта развития, выявление наличия проблемной ситуации и ее характера, выбор стратегии развития СМК университета (идентификация цели развития, выбор критериев развития, разработка концепции развития) и адекватных ей форм, методов, инструментов и ресурсов развития.

7 Предложена модель инновационного механизма развития СМК университетов, базирующаяся на использовании многоуровневого подхода (нано-, микро-, мезо- и макроуровни) и адаптированных для данных уровней пятиступенчатой модели качества услуг и модели жизнеспособной системы. Реализация предложенной модели позволит получить экономический, социальный, инновационный, структурно-организационный и институциональный эффекты.

8 Раскрыто содержание индикативного подхода к регулированию инновационного механизма развития СМК университетов, основным инструментом которого является панель индикаторов развития, позволяющая реализовать процедуры бизнес-анализа и оценить точки роста по индикаторам вовлеченности персонала в процессы качества, затрат на развитие, влияния СМК на результаты деятельности университета и др. Обоснована бизнес-архитектура панели индикаторов, нацеленная на отражение ее ключевых элементов, функций должностных лиц, состояния СМК и сетей взаимодействия университетов.

9 Разработаны методические рекомендации по координации процессов управления качеством, нацеленные на развитие правовых и организационных форм и соответствующих им административных, экономических и информационных методов, задействованных в формате тройной спирали инновационного развития «университеты – бизнес – государство».

Реализация рекомендаций по формированию инновационного механизма развития СМК будет способствовать обеспечению гарантий качества образования, росту эффективности управления университетами и повышению их конкурентоспособности.

ОСНОВНЫЕ ПУБЛИКАЦИИ, ОТРАЖАЮЩИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Статьи в рецензируемых журналах, рекомендованных ВАК

1. Суrowицкая Г. В. Модели в управлении качеством инновационных проектов образовательного менеджмента / Г. В. Суrowицкая // Интеграл.–2010.– № 1 (51). – С. 102–103 (0,40 п. л.).

2. Сафаралиева Д. Г. Количественная оценка достаточности системы менеджмента качества университета / Д. Г. Сафаралиева, Г. В. Суrowицкая // Экономика и управление. – 2010. – № 3 (53). – С. 63–68 (0,50 п. л., в т. ч. авторских – 0,30 п. л.).

3. Сафаралиева Д. Г. Модель управления системой менеджмента качества образовательного учреждения / Д. Г. Сафаралиева, Г. В. Суrowицкая // Экономика и управление. – 2010. – № 4 (54). – С. 88–92 (0,50 п. л., в т. ч. авторских – 0,30 п. л.).

4. Суrowицкая Г. В. Метод оценки влияния темпов роста факторов при использовании многофакторных мультипликативных индексных моделей / Г. В. Суrowицкая, Е. А. Балашова, Д. В. Шитов // Экономика и управление. – 2010. – № 6 (56). – С.92–98 (0,50 п. л., в т. ч. авторских – 0,30 п. л.).

5. Суrowицкая Г. В. Индексные модели в управлении качеством инновационных проектов образовательного менеджмента / Г. В. Суrowицкая // Креативная экономика. – 2010. – № 7. – С. 62–66 (0,30 п. л.).

6. Суrowицкая Г. В. Системы менеджмента качества в образовании: модель менеджерской составляющей инновационного проекта / Г. В. Суrowицкая // Экономика образования. – 2010. – № 5 (60). – С. 67–73 (0,40 п. л.).

7. Володин В. М. Показатели состояния системы менеджмента качества государственного университета/ В. М. Володин, Г. В. Суrowицкая // Известия вузов. Поволжский регион. Общественные науки. – 2010. – № 3 (15). – С. 126–135 (0,80 п. л., в т. ч. авторских – 0,40 п. л.).

8. Суrowицкая Г. В. Теоретико-методологические подходы к анализу надуниверситетских систем качества / Г. В. Суrowицкая // Креативная экономика. – 2011.– № 1. – С. 38–43 (0,40 п. л.).

9. Суrowицкая Г. В. Роль систем менеджмента качества в формировании тройной спирали инновационного развития / Г. В. Суrowицкая // Креативная экономика. – 2011. – № 2. – С. 13–18 (0,40 п. л.).

10. Казаков В. А. Организационно-экономические механизмы оценки менеджмента качества / В. А. Казаков, Д. Г. Сафаралиева, Г. В. Суrowицкая // Экономика и управление. – 2011. – № 2 (64). – С. 46–50 (0,4 п. л., в т. ч. авторских – 0,2 п. л.).

11. Суrowицкая Г. В. Принципы управления качеством системы менеджмента качества государственного университета / Г.В. Суrowицкая // Экономика образования. – 2011. – № 2 (63). – С. 73–79 (0,50 п. л.).

12. Казаков В. А. Система менеджмента качества образования в государственном университете / В. А. Казаков, Г. В. Суrowицкая, Д. Г. Сафаралиева // Экономика и управление. – 2011. – № 3 (65). – С. 86–89 (0,4 п. л., в т. ч. авторских – 0,2 п. л.).

13. Суrowицкая Г. В. Международный опыт менеджмента качества в сфере высшего образования / Г. В. Суrowицкая // Экономика образования. – 2011. – № 3 (64). – С. 83–87 (0,3 п. л.).

14. Володин В. М. Прогнозирование тенденций развития надвузовских систем качества / В. М. Володин, Г. В. Суrowицкая // Известия вузов. Поволжский регион. Общественные науки. – 2011. – № 1 (17). – С. 125–133 (0,80 п. л., в т. ч. авторских – 0,40 п. л.).

15. Володин В. М. Концептуальный подход к инновационному управлению функционированием и развитием систем менеджмента качества государственных университетов / В. М. Володин, Г. В. Суrowицкая // Известия вузов. Поволжский регион. Общественные науки. – 2011. – № 2 (18). – С. 145–151 (0,80 п. л., в т. ч. авторских – 0,40 п. л.).

16. Суrowицкая Г.В. Обеспечение соответствия систем менеджмента качества вузов требованиям компетентностного подхода в образовании / Г. В. Суrowицкая, Д. Н. Пущенко // Качество. Инновации. Образование.– 2011.– № 9 (76). – С. 24–29 (0,6 п. л., в т. ч. авторских – 0,40 п. л.).

17. Суrowицкая Г. В. Новые подходы к развитию систем менеджмента качества в университетах / Г. В. Суrowицкая, Д. Н. Пущенко // Качество. Инновации. Образование. – 2012. – № 1 (80). – С. 7–12 (0,6 п. л., в т. ч. авторских – 0,40 п. л.).

18. Суrowицкая Г. В. Концепция инновационного управления университетами / Г.В. Суrowицкая // Экономика образования. – 2012. – № 1 (68). – С. 78–89 (0,7 п. л.).

Монографии

19. Мещеряков В. А. Управление современным государственным университетом на основе процессного подхода: монография / В. А. Мещеряков, Г. В. Суrowицкая; под ред. В.И. Волчихина. – Пенза: Изд-во ИИЦ ПензГУ, 2008. – 239 с. (13,95 п. л., в т. ч. авторских – 10,00 п. л.).

20. Суrowицкая Г. В. Диагностика системы менеджмента качества университета. Теория построения, анализа и управления: монография / Г. В. Суrowицкая, М. В. Чернецов. – Пенза: Изд-во Пенз. ин-та экономического развития и антикризисного управления, 2008. – 180 с. (11,25 п. л., в т. ч. авторских – 10,00 п. л.).

21. Суrowицкая Г. В. Факторный анализ социально-экономических процессов на основе индексных моделей: монография / Г. В. Суrowицкая, Е. А. Балашова, В. И. Чернецов. – Пенза: Изд-во ПГУ, 2010. – 120 с. (6,98 п. л., в т. ч. авторских – 5,00 п. л.).

22. Суrowицкая Г. В. Инновационное управление системой менеджмента качества государственного университета / Г.В. Суrowицкая. – Пенза: Изд-во ПГУ, 2011. – 240 с. (13,95 п. л.).

Статьи в журналах, сборниках, материалах конференций

23. Суrowицкая Г. В. Проблемы создания системы менеджмента качества кафедры / Г. В. Суrowицкая // Стратегия развития гуманитарного образования в контексте современных преобразований: материалы научно-практической конференции. – Орел, 2003. – С. 95 – 96 (0,05 п. л.).

24. Суrowицкая Г. В. Основные задачи системы менеджмента качества кафедры / Г. В. Суrowицкая // Инновационные технологии организации обучения в техническом вузе: на пути к новому качеству образования: тезисы докладов Международной научно-методической конференции. – Пенза, 2004. – С. 48–49 (0,10 п. л.).

25. Суrowицкая Г. В. Инновационный подход к обеспечению качества образования / Г. В. Суrowицкая // Инновации в науке, образовании и бизнесе: материалы научно-методической конференции. – Пенза, 2005. – С. 25–26 (0,10 п. л.).

26. Суrowицкая Г. В. Подход к организации рейтинговой системы оценки знаний студентов в рамках мониторинга учебного процесса / Г. В. Суrowицкая // Инновации в науке, образовании и бизнесе: материалы научно-методической конференции. – Пенза, 2006. – С. 178 – 182 (0,30 п. л.).

27. Суrowицкая Г. В. Методика оценки выполнения целей в области качества кафедр / Г. В. Суrowицкая // Модернизация системы управления качеством образовательного процесса в высшей школе: сборник научно-методических материалов. – Пенза, 2007. – С. 61–66 (0,40 п. л.).

28. Суrowицкая Г. В. Оценка результативности общеуниверситетского процесса «Мониторинг процессов СМК» / Г. В. Суrowицкая // Управление вузами в свете реализации приоритетного национального проекта «Образование»: материалы Международной научно-практической конференции. – Пенза, 2007. – С. 191–194 (0,30 п. л.).

29. Суrowицкая Г. В. Подход к бенчмаркингу классических университетов Приволжского федерального округа (анализ рейтинга на примере Пензенского государственного университета) / Г. В. Суrowицкая // Менеджмент инноваций. – 2008. – № 1 (01). – С. 38–48 (0,70 п. л.).

30. Суrowицкая Г. В. Использование результатов самооценки университета при анализе процессов системы менеджмента качества / Г. В. Суrowицкая // Менеджмент инноваций. – 2008. – № 2 (02). – С. 148–156 (0,60 п. л.).

31. Суrowицкая Г. В. Модель системы управления диагностикой системы менеджмента качества университета / Г. В. Суrowицкая, М. В. Чернецов // Менеджмент инноваций. – 2008. – № 3 (03). – С. 212–220 (0,60 п. л., в т.ч. авторских 0,50 п. л.).

32. Суrowицкая Г. В. Диагностика межрегиональной системы качества высшего образования / Г. В. Суrowицкая // Менеджмент инноваций. – 2008. – № 4 (04). – С. 308–313 (0,40 п. л.).

33. Суrowицкая Г. В. Критерии самооценки как показатели процесса стратегического планирования / Г. В. Суrowицкая // Стратегическое управление организациями: особенности малых предприятий: сборник научных трудов всероссийской научно – практической конференции. – СПб., 2010. – С. 36–37 (0,10 п. л.).

34. Суrowицкая Г. В. Индексная модель качества системы качества университета / Г. В. Суrowицкая // Материалы Международного форума «Современное образование: содержание, технологии, качество»: в 2 т. – СПб., 2010. – Том 1. – С. 65 – 67 (0,20 п. л.).

35. Суrowицкая Г. В. Анализ структурных сдвигов в системе университетского образования Приволжского федерального округа / Г. В. Суrowицкая // Системный анализ в проектировании и управлении: сборник научных трудов XIV Международной научно-практической конференции: в 2 ч. – СПб., 2010. – Ч. 2. – С. 235–237 (0,20 п. л.).

36. Суrowицкая Г. В. Система диагностики системы менеджмента качества университета на тактическом уровне / Г. В. Суrowицкая // Менеджмент качества. – 2010. – № 3 (11). – С. 194–200 (0,40 п. л.).

37. Володин В. М. Система менеджмента качества как источник основных управленческих инноваций в университете / В. М. Володин, Г. В. Суrowицкая // Интеграция экономики в систему мирохозяйственных связей: сборник научных трудов XV Международной научно-практической конференции. – СПб., 2010. – С. 108–110 (0,20 п. л., в т.ч. авторских – 0,10 п. л.).

38. Суловицкая Г. В. Система менеджмента качества университета как элемент тройной спирали инновационного развития / Г. В. Суловицкая // «Иноватика – 2011»: Труды Международной конференции. – Ульяновск, 2011.– С. 11–12 (0,1 п. л.).

39. Володин В. М. Метод оценки вклада системы менеджмента качества в достижение стратегических целей организации / В. М. Володин, Г. В. Суловицкая //Стратегическое управление организациями: теория и практика инновационного развития: сборник научных трудов Всероссийской научно-практической конференции. – СПб., 2011. – С. 197–198 (0,10 п. л., в т. ч. авторских – 0,05 п. л.).

40. Мещеряков В. А. Тенденции современного этапа развития систем менеджмента качества университетов / В. А. Мещеряков, Г. В. Суловицкая, // Университетское образование: сборник статей XVI Международной методической конференции. – Пенза, – 2012. – С. 24–25 (0,20 п. л., в т.ч. авторских – 0,10 п. л.).

41. Суловицкая Г. В. Факторы ограничения и поддержки инновационного механизма развития систем менеджмента качества университета / Г. В. Суловицкая // Стратегическое управление организациями: теория и практика инновационного развития: сборник научных трудов Всероссийской научно-практической конференции. – СПб., 2012.– С. 250 – 251 (0,10 п. л.).

