

СТАТЬИ

ЭКОНОМИЧЕСКИЕ НАУКИ

УДК 002.2

О. В. Аверина, О. В. Кулагина, Л. Н. Хильченко

МЕТОДИКА ОЦЕНКИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ В ФГБОУ ВПО «ПРИАМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ ШОЛОМ-АЛЕЙХЕМА»

В статье приводится анализ моделей оценки СМК, их характеристик и возможности адаптации к специфике вуза. Определены основные используемые показатели качества в сфере образовательных услуг. Авторы отмечают сложность проведения оценки СМК в вузе, дают наименования критериев, определяют уровни их совершенства, средства их анализа (квалиметрический аппарат, технологии программных продуктов).

Ключевые слова: менеджмент качества, оценка (самооценка) систем менеджмента качества, качество деятельности вуза, внешняя экспертиза СМК вуза, модель оценки СМК вуза, система государственного контроля качества, квалиметрическая методология.

В последние годы в системе высшего профессионального образования (ВПО) России наблюдаются следующие тенденции:

1) усиление конкуренции между вузами на рынке образовательных услуг и рынке трудовых ресурсов;

2) интернационализация образования и вступление России в общее Европейское образовательное пространство после подписания Болонской декларации, которая требует унификации процессов контроля, обеспечения и гарантии качества предоставляемых образовательных услуг;

Аверина Ольга Валерьевна — кандидат экономических наук, доцент кафедры экономики и финансов (Приамурский государственный университет имени Шолом-Алейхема, Биробиджан); e-mail: oaverina@yandex.ru

Белякина Ольга Владимировна — кандидат экономических наук, доцент, декан факультета экономики управления и права (Приамурский государственный университет имени Шолом-Алейхема, Биробиджан); e-mail: Belkyl@yandex.ru

Хильченко Лилия Нафисовна — старший преподаватель кафедры информатики и вычислительной техники (Приамурский государственный университет имени Шолом-Алейхема, Биробиджан); e-mail: bagnet74@mail.ru

© Аверина О. В., Кулагина О. В., Хильченко Л. Н., 2014

3) переход к комплексной оценке деятельности вузов, совмещающей процедуры лицензирования, аттестации и государственной аккредитации на базе утвержденного перечня показателей деятельности вузов, включающего, в частности, и показатели наличия и эффективности внутренних систем контроля качества образования;

4) широкое распространение в вузах страны работ по созданию, внедрению и сертификации внутренних систем управления качеством в соответствии с требованиями и рекомендациями международных стандартов по менеджменту качества серии ISO 9000 (ГОСТ ISO 9000-2011) и других моделей менеджмента качества¹.

В этой связи становится актуальной задача разработки единой методики оценки (самооценки) систем менеджмента качества (СМК) российских вузов, интегрирующей отечественный и международный практический опыт формирования и развития СМК высших учебных заведений.

Основными целями подобной методики могут быть:

- постоянное совершенствование процессов управления и повышения качества деятельности вуза;
- оптимизация процедуры внешней экспертизы наличия и эффективности системы менеджмента качества вуза в ходе аттестационной экспертизы и государственной аккредитации.

С точки зрения авторов, целесообразно под моделью оценки СМК понимать систему критериев, характеризующих основные компоненты деятельности вуза с позиций принципов менеджмента качества, и степень их совершенства, которые определяют его процессы, направленные на достижение требуемых результатов.

Действующая в России система государственного контроля качества ВПО основана на процедурах лицензирования, аттестации и государственной аккредитации. Комплексная система оценки СМК вуза, отражающая факт не только ее наличия, но и эффективности, результативности, могла бы оптимизировать проведение внешней экспертизы при аттестации и государственной аккредитации вузов. Однако на сегодняшний день единые требования к системе оценки СМК вуза отсутствуют, поэтому каждый вуз самостоятельно определяет, формирует локальную квалиметрическую методологию. При этом многообразие форм обучения, направлений вызывает разнообразие критериев оценки и шкал их измерения.

Многие источники предлагают использовать модель делового совершенствования (модель Европейского фонда управления качеством, EFQM Excellence Model), основанную на оценке девяти критериев и уровней их совершенства, сделать основой для методики оценки эффективности СМК [9].

Оценка проводится в два этапа — сначала количественно, затем качественно — посредством квалиметрических шкал. Используются 5-ти или

¹ Соболев В. С. Результаты пилотной апробации методики самооценки вуза на базе новой модели СМК // Гарантия качества в образовании и Болонский процесс: материалы конференции. 5—6 июля 2004 г. Архангельск: АГТУ, 2004. С. 74—97.

10-ти балльные уровни совершенства критериев. Критерии объединены в две группы – возможности (в сумме их значения составляют 45 баллов) и результаты (в сумме их значения составляют 55 баллов). Соотношение значений критериев приближено к отношению 45/55 (0,818). Эта величина не может быть превышена, так как результаты ограничены возможностями. Чем ближе показатели к этой величине, тем лучше реализованы возможности организации. Дополнительно, в зависимости от особенностей образовательной организации, для каждого критерия может быть задан его вес.

Разработанная коллективом Санкт-Петербургского государственного электротехнического университета («ЛЭТИ») модель оценки СМК также близка к данной модели и на сегодняшний день является типовой. Процесс оценки реализуется с помощью анкетирования и анализа документации вуза в ходе самообследований (самооценки).

Подобный анализ позволяет получить адекватную, комплексную оценку СМК вуза, что, в свою очередь, дает возможность более эффективно ее совершенствовать. При правильном применении самооценка дает возможность использовать системный подход к анализу процессов и принятию управленческих решений, направленных на повышение их эффективности и качества услуг в вузе.

Согласно требованиям стандартов серии 9000 для признания СМК эффективной и результативной она должна:

- быть полностью задокументирована;
- удовлетворять установленным требованиям;
- приниматься всем персоналом (при соответствующей мотивации);
- обеспечиваться необходимыми ресурсами в полном объеме;
- полностью определять полномочия, ответственность, функции и принципы взаимодействия персонала;
- осуществлять на всех уровнях структуры организации процессы планирования, анализа и последующего улучшения деятельности.

Исходя из этого, свидетельствами эффективности и результативности СМК являются такие показатели, как:

- улучшение трудовой дисциплины;
- повышение доходов сотрудников и вуза в целом;
- снижение затрат и потерь;
- улучшение имиджа вуза и др.

Сравнение полученных в ходе самооценки данных с базовыми (аккредитационными, либо определенными целями и стратегией развития вуза) показателями позволяет говорить об уровне совершенства СМК, что в дальнейшем служит основой для выработки управленческих решений как по отдельным направлениям деятельности, так и для всего вуза в целом.

На основе критериев модели конкурса «Системы качества подготовки выпускников образовательных учреждений профессионального образования» авторами была разработана и апробирована модель оценки совершенства СМК образования в ПГУ имени Шолом-Алейхема.

В предложенной модели оценки система качества вуза характеризуется по 9 критериям (таблица 1). Каждый критерий описан одним из 13 тезисов. При этом тезис 13 соответствует наиболее сильным сторонам деятельности вуза (максимум), тезис 1 – областям для улучшения (минимум). В итоге строится график по девяти критериям текущего и оптимального состояния SMK образования вуза.

Таблица

Модель оценки качества вуза

Критерии	max (13)	min (1)
1. Роль руководства. Лидерство	руководители вуза в состоянии продемонстрировать, что они повсеместно пропагандируют на основе своего опыта преимущества всеобщего управления качеством (TQM) как основной концепции совершенства деятельности	высшее руководство осознает необходимость каких-либо улучшений деятельности вуза
2. Политика и Стратегия	Сформулированная стратегия вуза охватывает все виды деятельности организации. Стратегия понятна абсолютно каждому работнику	Руководящее звено осознает необходимость определения целей для всего вуза и для всех подразделений
3. Управление персоналом	Действия руководителей всех уровней направлены на реализацию потенциала всех работников вуза	Мнения и потребности учитываются от случая к случаю
4. Использование ресурсов (финансовых, материальных, трудовых и других)	Все ресурсы вуза используются максимально эффективно для реализации его стратегии	Проводится учет материального имущества вуза, например, зданий, оборудования
5. Управление процессами	Все процессы понятны всему персоналу, управляются на основе официально оформленной документации и непрерывно совершенствуются	Документально описана структура вуза и подразделений
6. Удовлетворенность потребителей	Наблюдается положительная тенденция в удовлетворении потребителей. Поставленные измеряемые цели по уровню удовлетворенности потребителя достигаются. Некоторые цели и достигнутый уровень сравнимы с показателями лучших вузов	Информация о потребителях собирается от случая к случаю
7. Удовлетворенность персонала	Регулярное сравнение с другими вузами показывает, что уровень удовлетворенности работников вуза не хуже показателей других вузов в регионе и имеет тенденцию к улучшению	Мнения и пожелания сотрудников рассматриваются от случая к случаю
8. Влияние организации на общество	Мнения ближайшего окружения вуза учитываются заранее. Результаты учета этих мнений отражаются в политике вуза	Имеются знания о существовании системы правил охраны здоровья персонала и обучающихся, безопасности, страхования
9. Результаты работы организации	Наблюдаются устойчивые положительные тенденции в 50 % ключевых областей деятельности вуза	Установлен процесс разработки бюджета вуза

Посредством данной методики оценка уровня развития СМК образования вуза проводилась экспертным методом в сентябре 2012 г. и в сентябре 2013 г. Графические результаты представлены на рисунке 1. Экспертами выступали двадцать пять сотрудников университета. В таблице 2 отражены средние значения по результатам экспертной оценки при сравнении с базовыми (желаемыми) показателями. Рисунки 1–2 отражают результаты анализа полученных данных в графической форме.



Рисунок 1. Результаты оценки совершенства СМК ПГУ им. Шолом-Алейхема (2012 год), где

— экспертная оценка (средние значения)
 — базовые значения

В целом СМК вуза оценена достаточно высоко, однако показатель «Удовлетворенность персонала» имеет более низкое значение, чем другие. Согласно данным, представленным на рисунке 1, наиболее соответствует ожидаемым значению показателя по критерию «Удовлетворенность потребителей».

Необходимо отметить, что система менеджмента качества в вузе активно используется с 2008 года, а с 2006 по 2008 осуществлялся подготовительный этап — проводился анализ существующих методик менеджмента качества в системе образования, анализировались возможности формирования собственной СМК. В 2010 г. вуз впервые прошел процедуру ресертификации, и весной 2014 г. планируется очередная. За прошедшее время практически все сотрудники прошли повышение квалификации по направлениям менеджмента качества. В вузе сформирована группа внутреннего аудита, организован и активно действует Совет по качеству. Систематически проводятся мероприятия, направленные на развитие существующей системы менеджмента качества, ее совершенствование.

В вузе согласно требованиям ГОСТ ISO 9001-2011:

— определены процессы университета, схема их взаимодействия, осуществляется контроль их качественной реализации;

Таблица 2

Данные по оценке совершенства СМК ПГУ им. Шолом-Алейхема

Критерии	2012			2013			увеличение, в %
	экспертная оценка (средние значения)	базовые значения	% достижения	экспертная оценка (средние значения)	базовые значения	% достижения	
К 1. Роль руководства. Лидерство	10	11	90,9	11	12	91,67	0,76
К 2. Политика и Стратегия	10	11	90,9	11	12	91,67	0,76
К 3. Управление персоналом	9	12	75	11	13	84,62	9,62
К 4. Использование ресурсов (финансовых, материальных, трудовых и других)	9	12	75	10	13	76,9	1,9
К 5. Управление процессами	7	9	77,7	9	10	90	12,2
К 6. Удовлетворенность потребителей	11	12	91,6	12	13	92,3	0,6
К 7. Удовлетворенность персонала	8	10	80	9	11	81,8	1,8
К 8. Влияние организации на общество	5	8	62,5	6	9	66,6	4,1
К 9. Результаты работы организации	9	11	81,8	10	12	83,3	1,5

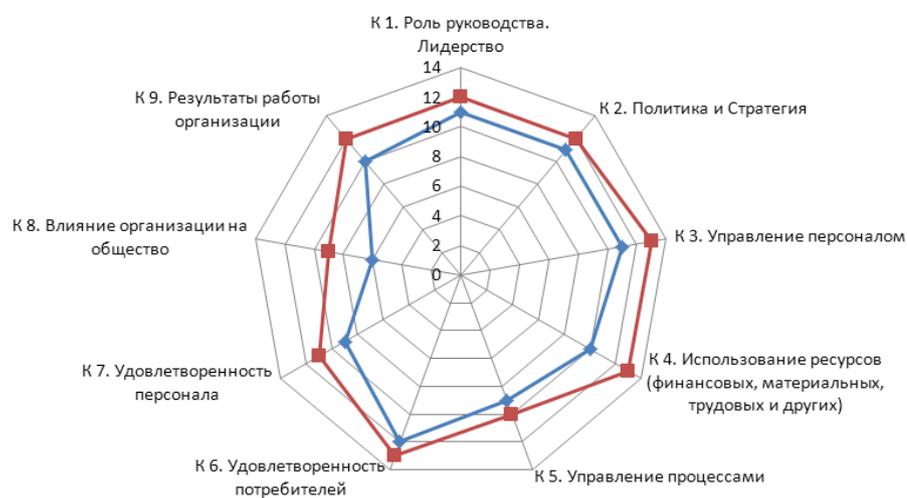


Рисунок 2. Результаты оценки совершенства СМК ПГУ им. Шолом-Алейхема (2013 год), где

— экспертная оценка (средние значения)
 — базовые значения

- обеспечивается проведение мониторинга процессов;
- осуществляется управление процессами;
- принимаются меры, необходимые для достижения запланированных результатов процессов и постоянного их улучшения.

Сравнение полученных за последние два года данных (рисунок 3) позволяет говорить о положительной динамике в оценке СМК ПГУ им. Шолом-Алейхема, то есть разработанная вузом система менеджмента качества позволила повысить эффективность управления организацией в целом и результативность образовательного процесса в частности, о чем свидетельствуют значения показателей по критериям «Удовлетворенность потребителей», «Влияние организации на общество» и «Результаты работы организации».

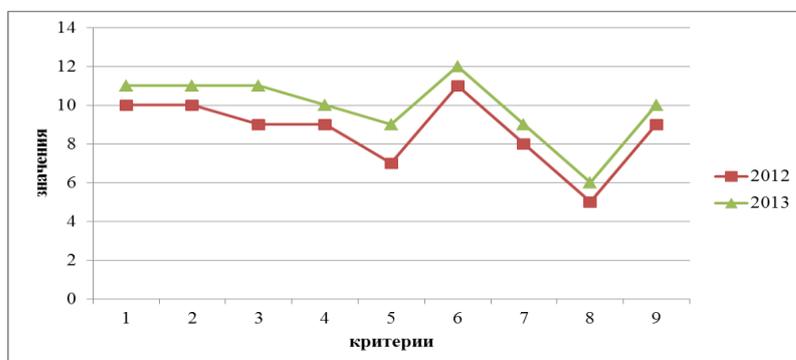


Рисунок 3. Динамика совершенства СМК вуза

В частности, в рассматриваемом вузе постоянно осуществляется контроль информации об удовлетворенности или неудовлетворенности своих внутренних и внешних потребителей путем анкетирования, в первую очередь студентов, через определенные промежутки времени или по окончании изучения определенных дисциплин, а также путем анкетирования выпускников вуза. Анкетирование применяется также и для внешней оценки качества подготовки выпускников вуза со стороны предприятий-работодателей. Для проведения анкетирования каждой группы потребителей разработаны соответствующие анкеты. Ориентация на потребителей в рамках исследуемого вуза начинается со сбора информации о существующих потребностях и ожиданиях потребителей различных групп, тенденциях их развития и прогнозирования этих тенденций. Кроме того, в университете активно развивается система сбора и анализа информации о результатах деятельности вуза, включая информацию об удовлетворенности студентов и выпускников полученным образованием и своим трудоустройством, информацию об удовлетворенности работодателей выпускниками и результатами их работы, жалобы и претензии на качество их подготовки и т. п. Проводимая работа позволяет иметь более полное представление о потребностях и желаниях работодателей. Исходя из этого формируется перспективное планирование набора абитуриентов, программ подготовительных курсов, курсов по выбору, программ повышения квалификации и т. п.

Вузом определены области деятельности, результаты которых оказывают влияние на общество в целом. Проводятся исследования, посвященные оценке степени значимости вуза и результатов его деятельности

в обществе. Анализ полученных данных позволяет определить основные направления, в отношении которых необходимо усилить работу по повышению эффективности. Особое внимание уделяется вопросу оповещения сотрудников об этом.

Результаты оценки показывают, что система менеджмента качества ФГБОУ ВПО «ПГУ имени Шолом-Алейхема» активно применяется в повседневной работе. Персонал университета понимает значение СМК и видит ее пользу для развития вуза и для работы каждого члена коллектива. Результативность и эффективность в целом системы менеджмента качества обоснованы представлением соответствующих документов и записей.

Оценка СМК вуза осуществляется путем сравнения ее результатов с целями и используется в качестве механизма обратной связи для принятия управленческих решений. Основным требованием при этом является соблюдение единства системности и направленности. Присутствие нескольких уровней каждого критерия обеспечивает возможность целенаправленного и детального анализа. Используемая система оценки удовлетворяет потребности всей системы управления.

Анализируя полученные данные, можно отметить сильные стороны системы менеджмента качества университета:

- 1) ярко выраженная лидирующая позиция высшего руководства (ректора и представителя высшего руководства по качеству);
- 2) заинтересованность персонала в улучшении деятельности и ее результативности;
- 3) разработана и реализуется четкая стратегия развития вуза в различных направлениях, разделяемая всем персоналом;
- 4) широкий доступ всего персонала к документам СМК и вуза;
- 5) прозрачность системы менеджмента качества в целом;
- 6) четко выраженное и реализуемое стимулирование научной деятельности университета;
- 7) состояние учебных зданий, аудиторий, кабинетов и других помещений на необходимом техническом и оформительском уровне.

Опыт использования данной методики самооценки позволяет считать, что он предоставляет:

- комплексную оценку по ключевым взаимосвязанным критериям;
- исследование и измерения мощности управленческого потенциала;
- системный взгляд на процессы;
- возможность проведения бенчмаркинга;
- постоянное совершенствование процессов;
- установление каналов обратной связи с заинтересованными сторонами.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Вешнева И. В.* Построение совершенной системы менеджмента качества в вузе и его подразделениях: учебно-методическое пособие. Саратов: ИЦ «Наука», 2009. 126 с.
2. *Востриков А. С.* Система менеджмента в техническом вузе. Опыт Новосибирского государственного технического университета // Университетское управление: практика и анализ. 2003. № 2 (25). С. 78 – 85.

3. ГОСТ ISO 9001-2011. Системы менеджмента качества. Требования (ISO 9001-2008, ИДТ). Введ. 2013-01-01. М.: Стандартинформ, 2012. 36 с.
4. Гринкруг Л. С., Антонова М. С., Лебедева О. С. Осуществление процессного подхода в вузах: учебное пособие. Биробиджан: Изд-во ФГБОУ ВПО «ПГУ им. Шолом-Алейхема», 2013. 69 с.
5. Коджешау М. А. Внедрение СМК в образовательных учреждениях РФ – принципы построения // Научно-методическое обеспечение создания и внедрения системы управления качеством в образовательных учреждениях профессионального образования: сборник материалов научно-практического семинара «Менеджмент качества в образовании» в соответствии с проектом «Рособразования». Краснодар: КубГУ, МЦУР «Качество», 2006. 114 с.
6. Концепция развития системы менеджмента качества ФГОУ ВПО «Сибирский федеральный университет» [Электронный ресурс]: URL: <http://smk.sfu-kras.ru/node/13> (дата обращения 10.10.2012 г.).
7. Методические рекомендации для вузов и ссузов по проектированию и внедрению систем качества образовательных учреждений [Электронный ресурс]: URL: <http://kemgppk.ru/files/Metodrekoment.pdf> (дата обращения 09.10.2012 г.).
8. Методические рекомендации по внедрению типовой модели системы качества образовательного учреждения. СПб.: Изд-во СПбГЭТУ, 2006. 408 с.
9. Мищенко Е. С., Пономарёв С. В. Проектирование, формирование, внедрение и практическое использование системы менеджмента качества в образовательной организации: монография. Тамбов: Изд-во Тамб. ГТУ, 2009. 96 с.
10. Тимченко В. В., Трапцын С. Ю., Жарова М. В. Системы менеджмента качества в образовании. СПб.: Изд-во РГПУ им. А. И. Герцена, 2008. 170 с.
11. Управление развитием вуза на основе системы менеджмента качества: научно-методическое пособие / Н. Н. Аниськина, Л. А. Громова, В. В. Тимченко [и др.]. СПб.: ООО «Книжный дом», 2008. 160 с.
12. ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. от 23.07.2013) // Официальный сайт компании «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]: URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_149753/ (дата обращения 24.08.2013 г.).
13. Хеле Дж. Восемь принципов менеджмента качества – реализация на практике [Электронный ресурс]: URL: <http://quality.eup.ru/gost/8pr-rp.htm> (дата обращения 12.05.2013 г.).

* * *

Averina Olga V., Kulagina Olga V., Khlilchenko Liliya N.
METHODS OF EVALUATING THE QUALITY OF EDUCATION MANAGEMENT SYSTEM IN SHOLOM-ALEICHEM PRIAMURSKY STATE UNIVERSITY
(Sholom-Aleichem Priamursky State University, Birobidzhan)

The analysis of SMK assessment models, their characteristics and possibility of adaptation to specifics of higher education institution is provided in the article. The main used indicators of quality in the sphere of educational services are defined. The authors emphasize the complexity of carrying out the SMK assessment in higher educational institution and provide names of criteria, levels of their perfection, means of their analysis (the qualimetric device, technologies of software products).

Keywords: quality management, assessment (self-assessment) of systems of quality management, quality of activity of higher education institution, external examination of

SMK of higher education institution, model of an assessment of SMK of higher education institution, system of the state quality control, qualimetric methodology.

REFERENCES

1. *Veshneva I. V.* Creation of perfect quality management system in higher education institution and its divisions: training manual. Saratov: Publishing House "Nauka", 2009. 126 p.
2. *Vostrikov A. S.* Management system in technical universities. The experience of Novosibirsk State Technical University // *Universitetskoe upravlenie: praktika i analiz.* 2003. № 2(25). P. 78–85.
3. GOST ISO 9001-2011. The quality management system. Requirements (ISO 9001-2008, IDT). Entered into force 2013-01-01. M.: Standartinform, 2012. 36 p. (In Russ.).
4. *Grinkrug L. S., Antonova M. S., Lebedeva O. S.* Implementation of process approach in higher education institutions: training manual. Birobidzhan: Publishing House FGBOU VPO «PGU im. Sholom-Aleykhema», 2013. 69 p.
5. *Kodzheshau M. A.* SMK introduction in educational institutions of the Russian Federation – the principles of construction // *Nauchno-metodicheskoe obespechenie sozdaniya i vnedreniya sistemy upravleniya kachestvom v obrazovatel'nykh uchrezhdeniyakh professional'nogo obrazovaniya: proceedings of the scientific-practical seminar "Menedzhment kachestva v obrazovanii"*, in accordance with the project "Rosobrazovaniya". Krasnodar: KubGu, MTsUR «Kachestvo», 2006. 114 p.
6. The concept of development of the quality management system FSBEI HPE "Siberian Federal University" [Electronic resource]. URL: <http://smk.sfu-kras.ru/node/13> (access date 10.10.2012).
7. Methodical recommendations for universities and technical schools on the design and implementation of quality systems in educational institutions [Electronic resource]: URL: <http://kemgppk.ru/files/Metodrekoment.pdf> (access date 09.10.2012).
8. Methodical recommendations on introduction of the standard model of the quality system of an educational institution. SPb.: Publishing SPb.GETU, 2006. 408 p.
9. *Mishchenko E. S., Ponomaryev S. V.* Design, development, implementation and use of quality management systems in educational organization. Tambov: Publishing House TGTU, 2009. 96 p.
10. *Timchenko V. V., Trapitsyn S. Yu., Zharova M. V.* The system of quality management in education. SPb.: Publishing House RGPU im. A. I. Gertsena, 2008. 170 p.
11. Managing the evolution of the University on the basis of the quality management system: scientific-methodical manual / N. N. Aniskina, L. A. Gromova, V. V. Timchenko etc. SPb.: OOO "Knizhnyy dom", 2008. 160 p.
12. The Federal law on education in the Russian Federation "dated Dec 29th 2012 year No. 273-FZ (ed. 23.07.2013)/ KonsultantPlyus: official site of the company [Electronic resource]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_149753/ (access date 24.08.2013). (In Russ.).
13. *Khele Dzh.* Eight principles of quality management – realization in practice [Electronic resource]: URL: <http://quality.eup.ru/gost/8pr-rp.htm> (access date 12.05.2013).

* * *