

ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ТЕХНИЧЕСКОМ ВУЗЕ

А. Г. Овчаренко, Ю. Р. Андрощук
Бийский технологический институт,
г. Бийск, Россия

Сегодня процесс развития образования и общества ставит перед образовательными учреждениями задачу по созданию механизмов, обеспечивающих качество оказываемых образовательных услуг.

Еще в 2002 году в Бийском технологическом институте (филиале) Алтайского государственного технического университета было принято решение о разработке и внедрении Системы менеджмента качества (СМК) на основе ГОСТ Р ИСО 9001-2001. Модель СМК в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2001 нашла наибольшее применение в вузах, по причине своей универсальности применимости для любых организаций, в том числе и вузов.

Однако, на фоне широкого распространения в вузах России работ по созданию, внедрению и сертификации СМК, основной проблемой является чаще всего формальное функционирование СМК. В связи с этим возникает вопрос об оценке воздействия СМК на результаты деятельности вузов и качество предоставляемых образовательных услуг.

В свою очередь органы государственной аккредитации и общественные организации по аккредитации вынуждены оценивать качество образовательных услуг через установление соответствия результатов деятельности учебного заведения аккредитационным показателям и лишь отмечать факт наличия СМК, а не оценивать эффективность ее функционирования.

Анализ существующих методов оценки эффективности функционирования СМК в вузах позволил сделать следующие выводы:

1 Для оценки СМК разработана методика оценки результативности образовательных организаций, основанная на том, что качество образования есть результат двух составляющих: качество результата образовательного процесса и системы его обеспечивающей [1].

2 Применение системы сбалансированных показателей, способствующее всесто-

ронней оценке эффективности и результативности системы управления вузом, имеет некоторую сложность в определении финансового показателя деятельности вуза и оценке его эффективности [2].

3 Оценка СМК, основанная на бельгийско-нидерландской модели улучшения качества высшего образования, производится путем оценки уровней совершенства всех критериев и подкритериев модели СМК [3].

4 Задачей государственной аккредитации является, прежде всего, контроль качества со стороны органов управления образованием за образовательной деятельностью вузов и соответствием качества подготовки специалистов минимальным требованиям ГОС ВПО РФ [4].

5 Задачи общественной аккредитации, осуществляемой со стороны профессионального сообщества, – выявление передового опыта в подготовке специалистов и его распространение, создание в вузах механизмов непрерывного совершенствования образовательных программ, разработка и внедрение стандартов, обеспечивающих развитие российского инженерного образования и международное признание его качества. При этом важнейшим показателем аккредитации является «Эффективность внутривузовской системы обеспечения качества образования» [5].

Согласно ГОСТ Р ИСО 9000-2008, «эффективность – это связь между достигнутыми результатами и использованными ресурсами». Многие специалисты полагают, что эффективность СМК следует определять, прежде всего, как экономическую эффективность, путем установления связи между внедрением СМК и финансовыми показателями деятельности организации. Однако оценить финансовые показатели деятельности вуза достаточно сложно, и вряд ли в данном случае соотношение результатов и финансовых затрат позволит получить достаточно объективную оценку эффективности СМК.

За основу для разработки методики оценки эффективности СМК авторами выбрана модель делового совершенствования EFQM Excellence Model, предложенная Европейским фондом управления качеством, которая включает достаточно широкий спектр возможных вариантов технологических приемов, легко адаптируемых к конкретным условиям их применения. Деятельность организации, согласно данной модели, оценивается по девяти критериям: пять из которых оценивают возможности организации и четыре критерия – результаты деятельности [6].

С учетом особенностей деятельности вузов, в качестве ресурсов вуза в разработанной авторами статьи методике были приняты возможности, которыми обладает вуз, а в качестве результатов – результаты в области качества.

Критерии методики разрабатывались на основе анализа ряда моделей, а также с учетом процедур государственной и общественной аккредитаций, поскольку в ходе исследований по созданию методики оценки эффективности СМК вуза, авторы решают задачу объединения (интеграции) оценки эффективности СМК и процедуры аккредитации вуза.

В процессе работы по созданию критериев, были проанализированы следующие модели и процедуры оценки:

- Модель EFQM;
- Модель конкурса Рособнадзора «Системы обеспечения качества подготовки специалистов»;
- Модель системы управления качеством образования в вузах (модель ЛЭТИ);
- Критерии государственной аккредитации;
- Критерии Агентства по общественному контролю качества образования и развития карьеры (АККОРК) для качества и гарантий качества образования основной образовательной программы [5];
- Критерии аккредитации основных образовательных программ, проводимой Ассоциацией инженерного образования России (АИОР) [7];

Полученная модель оценки представлена на рисунке 1. При оценке эффективности

СМК вуза и деятельности вуза в целом, главным показателем объективности результатов является набор критериев, по которым будет проводиться оценка.

Для создания подкритериев, составляющих критерии модели, представленной на рисунке 1, применена методология IDEF0. Такая декомпозиция критериев и составляющих их подкритериев оценки дает возможность детализировать каждый из них и облегчить задачу в формировании механизма оценки. Каждый из критериев модели рассматривается как функциональный блок с соответствующими входами и выходами, а также управлением и механизмами исполнения.

На рисунке 2 представлена декомпозиция одного из подкритериев «Лидеры определяют предназначение организации, цель и пути развития организации».

Для оценки по представленной методике, необходимо оценить количественно каждый из составляющих подкритериев группы «Возможности» и группы «Результаты». Идеальное соотношение критериев группы «возможности» и критериев группы «результаты» – это 45 к 55 (0,818), с учетом, что все составляющие подкритерии имеют одинаковое максимальное значение. Таким образом, определять эффективность деятельности вуза можно по степени приближенности к данной величине 0,818.

В Бийском технологическом институте (филиале) Алтайского государственного технического университета проводилось апробирование методики, пока без учета новых аккредитационных показателей, было получено значение 0,793. В соответствии с полученным результатом, был сделан вывод о том, что, исходя из тех возможностей, которыми обладает вуз, СМК Бийского технологического института функционирует достаточно эффективно.

Данная методика дает возможность улучшать конкретные критерии группы «Возможности» и, оценивая группу критериев «Результаты», контролировать влияние конкретной возможности на результат. Следовательно, возникает процесс постоянного улучшения СМК как реализация цикла Э.Деминга PDCA.

ОЦЕКА ЭФФЕКТИВНОСТИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ТЕХНИЧЕСКОМ ВУЗЕ



Рисунок 1 – Модель оценки деятельности вуза с учетом критериев аккредитации

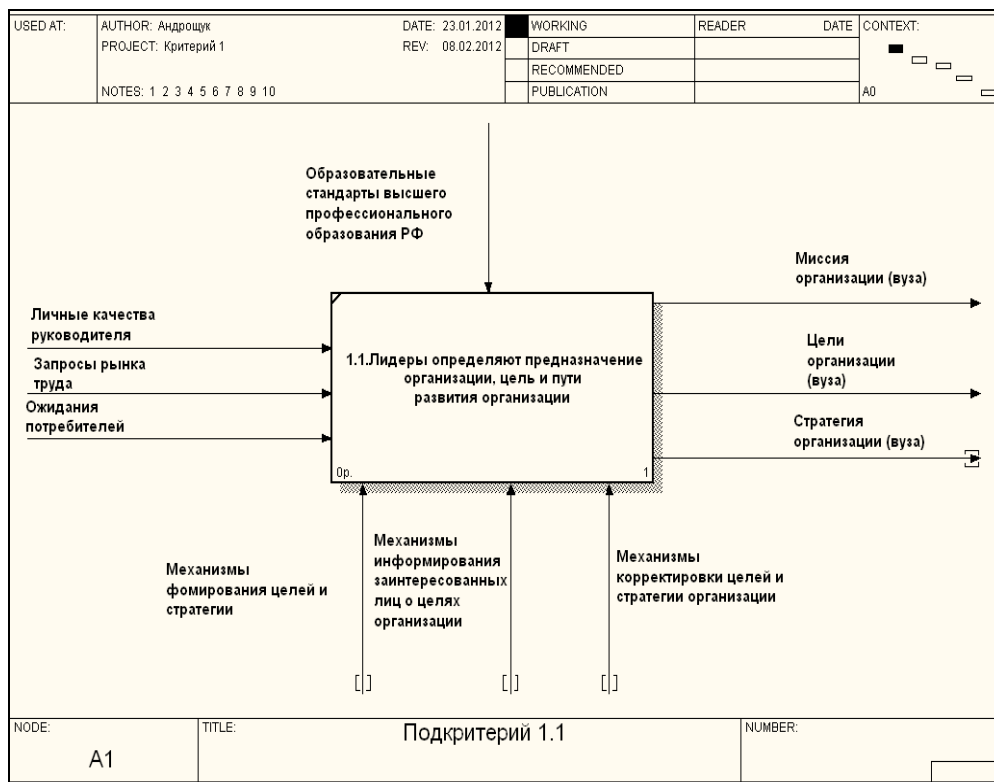


Рисунок 2 – Лидеры определяют предназначение организации, цель и пути развития организации.

Авторами ведется работа по созданию методики оценки эффективности СМК вуза, которая отвечала бы требованиям аккредитации, и в тоже время могла бы быть применена как методика самооценки вуза. Такая методика существенно снизит затраты на проведение дублирующих друг друга оценок, упростит процедуры аккредитации общественно-профессиональными организациями и позволит получать более объективную картину состояния вуза.

Список литературы:

1. Левшина В.В., Шимохина В.В. Оценка результативности системы менеджмента качества образовательной организации // Проблемы современной экономики. – 2007.- №23. - С.18 – 24.
2. Карловский А.В. Формирование системы показателей деятельности высшего учебного заведения // Качество, инновации, образование. – 2008. - №9. - С.16 – 23.
3. Степанов С.А. Модель и критерии эффективности внутривузовской системы менеджмента качества // Качество, инновации, образование. – 2004. - №1. - С.30 – 37.
4. Приказ Рособнадзора от 30.09.2005 N 1938 (ред. от 25.04.2008) "Об утверждении показателей деятельности и критериев государственной аккредитации высших учебных заведений" (Зарегистрировано в Минюсте РФ 19.10.2005 N 7092)
5. АККОРК – Электрон. дан. – М: «АККОРК», 2011. – Режим доступа. <http://www.akkork.ru/> свободный. – Загл. с экрана. – Яз. Рус
6. Маслов, Д.В. От качества к совершенству. Полезная модель EFQM/ Д.В. Маслов.- М.: РИА «Стандарты и качество», 2008. – 152 с.
7. АИОР Электрон. дан. – М: «АИОР», 2012. – Режим доступа. <http://www.aeer.ru/> свободный. – Загл. с экрана. – Яз. Рус.