DOI: 10.17117/no.2015.03.018

Поступила (Received): 22.06.2015

<http://ucom.ru/doc/no.2015.03.018.pdf>

ugatu_stand@mail.ru

Горбушина С.Н. Самооценка системы менеджмента качества вуза

Gorbushina S.N. University's quality management system (QMS) self-evaluation

Описан опыт проведения самооценки системы менеджмента качества вуза согласно рекомендациям ГОСТ ISO 10014 – 2008 и ГОСТ ISO 9004 – 2010. Оценка осуществлялась по семи критериям (самооценка ключевых элементов; менеджмент для достижения устойчивого успеха; стратегия и политика вуза в области качества; менеджмент ресурсов; менеджмент процессов; мониторинг, измерение, анализ и изучение; улучшения, инновации, обучение персонала) в пятибалльной системе. Экспертами выступали студенты-выпускники бакалавриата. Результаты самооценки позволили получить общее представление о деятельности вуза и степени зрелости системы менеджмента в области качества относительно эталона и заявленного вузом уровня развития СМК. Выявлены направления деятельности, требующие совершенствования и инноваций в системе менеджмента, в частности при определении стратегии и политики вуза, организации менеджмента процессов и др. Предложены мероприятия по улучшению качества образовательного процесса в СМК вуза.
Ключевые слова: система менеджмента качества вуза, самооценка, уровень зрелости

University's quality management system self-evaluation experiment was carried out and described according to GOST ISO 10014 – 2008 and GOST ISO 9004 – 2010 recommendations. This was evaluated by seven criteria (self-evaluation of key elements, management to achieve sustainable success; university's policy and strategic in the field of quality; resource management; management of processes; monitoring; measurement; analysis and study; improvements; innovations; personnel training) on a five-point system. The experts were students, namely bachelor graduates. Self-evaluation results allowed getting the picture of university's activity and maturity level of quality management system relatively to standard and QMS development level submitted by university. Directions have been determined that require improvement and innovations in management system, particularly in identifying strategy and policy of university, arranging the management of processes etc. Measures have been proposed on quality improvement of educational process in university's quality management system

Key words: university's quality management system, self-evaluation, maturity level

Горбушина Светлана Николаевна
Доктор педагогических наук, профессор
Уфимский государственный авиационный
технический университет
г. Уфа, ул. Коммунистическая, 90, корп. 1

Gorbushina Svetlana Nikolaevna
Doctor of Pedagogic Sciences, Professor
Ufa state aviation technical university
Ufa, Kommunisticheskaya st., 90, 1

Основная цель реформирования системы высшего профессионального образования сегодня – повышение качества освоения студентами «... знаний, уме-

ний, навыков и формирование компетенции ..., позволяющих вести профессиональную деятельность в определенной сфере и (или) выполнять работу по конкретным профессии или специальности» [1]. Будучи комплексной характеристикой, качество образования выражает степень соответствия образовательной деятельности и подготовки обучающегося «федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы» [1]. В связи с этим, оценка удовлетворенности студентов организацией образовательного процесса, как в первую очередь заинтересованных в его результативности лиц, имеет важное значение для оптимизации управленческой деятельности вуза. Педагогика высшей школы активно накапливает опыт использования для этого систем, методов и инструментов менеджмента качества на основе международных стандартов ИСО серии 9000 [2, 3]. Нормативные документы этого уровня определяют универсальность восьми принципов создания и функционирования системы менеджмента качества (СМК) организации. Среди них выделим принципы постоянного улучшения и принятия решений на основе фактов как ориентирующих вуз на продуктивную работу по обеспечению качества профессиональной подготовки студентов. Важным механизмом в достижении устойчивого успеха в образовательной деятельности является самооценка СМК, так как с помощью данного метода удастся определить слабые и сильные стороны в управлении качеством при сравнении с лучшими практиками других вузов, а также деятельности самой организации и ее отдельных процессов. Привлечение студентов к оценке результативности и эффективности системы менеджмента вуза позволяет заглянуть в «сердцевину» образовательного процесса, обнаружить недоработки и сильные стороны в управленческой деятельности и, тем самым, помочь руководителям вуза принять обоснованные решения как стратегического, так и оперативного характера для улучшения и инноваций в системе менеджмента.

В связи с этим, цель публикации – описать опыт проведения самооценки СМК вуза с привлечением к экспертной деятельности студентов. Самооценка проводилась согласно рекомендациям стандарта ГОСТ ISO 10014-2008 «Менеджмент организации. Руководящие указания по достижению экономического эффекта в системе менеджмента качества» по пяти уровням зрелости (табл.1).

Для определения уровня зрелости СМК была использована анкета с вопросами и вариантами ответов, представленная в ГОСТ ISO 9004-2010 (Приложение А). Экспертами выступали 30 студентов бакалавриата завершающего курса обучения. Самооценка системы менеджмента проводилась по следующим критериям:

- самооценка ключевых элементов;
- менеджмент для достижения устойчивого успеха вуза;
- стратегия и политика вуза в области качества;
- менеджмент ресурсов;
- менеджмент процессов;

- мониторинг, измерение, анализ и изучение;
- улучшения, инновации и обучение персонала.

Таблица 1. Описание уровней зрелости СМК

Уровень зрелости	Описание
1	Уровень работы системы – 0 %; практическая деятельность в области качества не ведется; внедрены только единичные принципы менеджмента. Свидетельства внедрения системного подхода отсутствуют. Результаты деятельности в области качества, а также работа с претензиями или нуждами потребителей неудовлетворительны. Возможно наличие плодотворных идей, но они не внедрены или принимаются за действительное.
2	Уровень работы системы – 25 %. Целенаправленной работой в области качества охвачены только некоторые процессы. Свидетельства внедрения системы имеются, но они отражают преимущественно корректирующий подход к качеству в виде исправления недостатков. Ограничено понимание требования улучшения. Имеет место ориентация на удовлетворенность потребителя, но отсутствует стремление к удовлетворенности всех заинтересованных сторон. Проявляются элементы процессного подхода; имеют место некоторые свидетельства его положительных результатов в отношении качества. Анализ и оценка СМК не носят регулярный и систематический характер, хотя и могут привести к некоторым улучшениям показателей качества.
3	Уровень работы системы – около 50 %. Практической работой в области качества охвачена часть процессов. Доступны наглядные свидетельства улучшений. Внедрен процессный подход, который ориентирует на превентивный характер управления качеством. Персоналу доступна информация о целях и результатах их достижения, отмечаются положительные тенденции в улучшении качества. В поле зрения – запросы всех заинтересованных сторон. Доступны объективные свидетельства достижения умеренного успеха с применением целенаправленного анализа соответствующих действий. Однако не все работники разделяют потребность во внедрении принципов менеджмента.
4	Уровень работы системы – около 75 %. Вся деятельность вуза охвачена системной работой в области качества за небольшими исключениями. В СМК применяется процессный подход. Установлена обратная связь со всеми заинтересованными организациями (лицами) (школа, потенциальный работодатель, студент). Наблюдаются последовательные положительные результаты и тенденции улучшений. Доступны свидетельства действий превентивного и корректирующего характера, предупреждения повторных несоответствий и оценки рисков. Периодически проводится анализ улучшений и повышения показателей качества, однако они не охватывают все необходимые области на 100 %. Имеет место ограниченность в поиске новых механизмов управления качеством.
5	Практическая деятельность по внедрению принципов СМК ведется по всем направлениям в работе вуза. Вуз признан одним из «лучших в классе», использует элементы бенчмаркинга. Полученная информация интегрируется в процесс улучшения по всем взаимосвязанным аспектам (профориентационная работа, организация образовательного процесса, обратная связь со студентами, работодателями, персоналом вуза и др.). Осуществляется активный поиск инновационных решений и оценка их рисков в стратегическом и тактическом планировании вуза для достижения устойчивого успеха.

Стандарт ГОСТ ISO 9004-2010 предлагает два варианта самооценки –поверхностную и более детальную. В данной статье предложен метод оценивания, сочетающий в себе оба варианта. Диагностике предшествовал подготовительный этап. Он состоял в создании рабочей группы, назначении ответственного за организацию и проведение самооценки, в подготовке опросных листов. разъяснении. Для исключения разночтения в понимании студентами терминов и формулировок в описании уровней зрелости СМК (например, «достижение наивысшей эффективности в своем классе», «бенчмаркинг», «инновационный подход», «сбалансированный подход» и др.), была проведена работа по их разъяснению.

Данные обработки всех опросных листов представлены в табл. 2.

Они отражают средний балл оценки каждого из семи критериев СМК и позволяют определить близость результата к заявленной цели. Визуальная презентация полученных данных представлена в виде диаграммы при сопоставлении с целевым уровнем зрелости СМК (три балла) (рис. 1).

Как видно из представленных данных, по результативности деятельность вуза в целом отвечает показателям среднего уровня зрелости СМК (2,9 балла против целевых трех баллов). Отмечается незначительное отставание по критериям «Стратегия и политика», «Мониторинг, измерение, анализ, изучение», «Менеджмент процессов». Отсюда можно сделать вывод о назревшей потребности повысить уровень управленческой деятельности вуза в области качества как стратегического, так и оперативного характера. Об этом свидетельствуют и высказанные студентами пожелания по улучшению организации образовательного процесса, а именно:

- усилить практикоориентированную направленность учебной деятельности с учетом профессиональной специализации студентов;
- оптимизировать соотношение лекционных, лабораторных и практических занятий;
- укреплять и обновлять учебно-материальную базу обучения (оснащение современным оборудованием и инструментами, программное обеспечение и пр.);
- повысить контроль за соблюдением трудовой дисциплины и ответственности преподавателей за качество проводимых занятий;

Таблица 2. Сводные результаты самооценки СМК вуза

№	Критерии оценки	Ср.оценка (от 0 до 5)	Эталон	Цель	Первый эксперт	Второй эксперт	...
1	Самооценка ключевых элементов	2,9	5	3	2	3	...
2	Менеджмент устойчивого успеха вуза	3,1	5	3	3	4	...
3	Стратегия и политика	2,8	5	3	4	2	...
4	Менеджмент ресурсов	3,0	5	3	3	3	...
5	Менеджмент процессов	2,9	5	3	3	4	...
6	Мониторинг, измерение, анализ и изучение	2,9	5	3	3	3	...
7	Улучшения, инновации и обучение	3,0	5	3	4	2	...
	Ср. балл	2,9	5	3	3,1	3,0	...

– осуществлять регулярную обратную связь со всеми заинтересованными сторонами (студентами, работодателями, персоналом вуза) в отношении качества профессиональной подготовки, результативности и эффективности системы менеджмента.

Обозначение:

- 1 – самооценка ключевых элементов;
- 2 – менеджмент устойчивого успеха вуза;
- 3 – стратегия и политика вуза;
- 4 – менеджмент ресурсов;
- 5 – менеджмент процессов;
- 6 – мониторинг, измерение, анализ, изучение;
- 7 – улучшения, инновации, обучение.

--- уровень зрелости СМК

— цель

— эталон

Рис. 1. Уровень зрелости СМК вуза

Таким образом, проведение самооценки СМК вуза с привлечением студентов – главных потребителей образовательных услуг – позволяет руководителям разного уровня посмотреть на результаты своей управленческой деятельности критически, правильно выбрать корректирующие и предупреждающие действия, соотнести их с приоритетами развития вуза (кафедры, лаборатории), так как только при условии непрерывного улучшения системы менеджмента есть шансы сохранить и усилить свои позиции на рынке образовательных услуг.

Список используемых источников:

1. Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (статья 2).
2. Горбушина С.Н., Сафина А.Ф., Ильясова А.Х. Структурирование функции качества образовательных услуг // Высшее образование сегодня. 2012. № 2. С. 21-23.
3. Фролова М.Е., Михайлов А.А., Гадалова В.В. Опыт реализации методики определения результативности системы менеджмента качества вуза // Стандарты и мониторинг в образовании. 2014. Т.2. № 1. С. 3-7.

References:

1. Federal act of Russian Federation of 29th of December 2012, no.273-FZ «About Education in Russian Federation».
2. Gorbushina S.N., Safina A.F., Ilyasova A.Kh. Quality function deployment of educational services // Today's university degree. 2012. №2. P. 21-23.
3. Frolova M.E., Mikhailov A.A., Gadalova V.V. Implementing techniques experience of effectiveness establishment of university's quality management system // Standards and monitoring in education. 2014. №1. P. 3-7.