

ОПЫТ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИГЭУ МОДЕЛИ EFQM В ПРАКТИКЕ ВУЗОВСКОГО УПРАВЛЕНИЯ

Д.В. Тупицын, Ю.В. Вылгина

Ивановский государственный энергетический университет имени В. И. Ленина

В условиях процессов реформирования, происходящих в сфере высшего профессионального образования в последнее время, особо остро встает вопрос поиска инструментов и мер, способствующих повышению качества образования и совершенствованию деятельности самих вузов.

Многие эксперты поднимают вопросы применения инструментов системы общественной аккредитации в качестве определенного контроля качества высшего образования, которые позволяют учесть интересы всех заинтересованных в развитии российского образования сторон. Они утверждают, что этот вид аккредитация призван сыграть роль определенного гаранта качества, добротности и надежности данного учебного заведения.

ФГБОУ «Ивановский государственный энергетический университет им.В.И.Ленина» давно участвует в подобных программах и сложил свое понимание и использование различных инструментов, подготавливающих основные процессы к контролю внешней стороной. Для того, чтобы обеспечить качество подготовки выпускников, обладающих высокой профессиональной квалификацией и необходимыми компетенциями, востребованными на рынке труда, отечественное университетское образование должно отвечать современным мировым образовательным стандартам, которые предполагают эффективное управление вузом на принципах менеджмента качества.

В последние годы мировая практика менеджмента в организациях бюджетной сферы, в том числе в сфере образования, указывает на явную тенденцию к заимствованию из бизнеса моделей и методов, обеспечивающих устойчивость, конкурентоспособность, высокую эффективность деятельности. Общество требует от бюджетных организаций, которые во многом существуют на его деньги эффективного и ответственного управления, причем главным мерилом эффективности выступает качество производимых услуг, где качество рассматривается как степень удовлетворения потребностей всех групп заинтересованных сторон образовательной организации от студента и его родителей до работодателей и общества в целом.

Сегодня на повестке дня руководителей многих высших учебных заведений стоит вопрос о построении системы обеспечения качества вуза, ее развертывании в масштабах всей организации, оценке эффективности и совершенствовании этой системы. Одним из доступных и хорошо зарекомендовавших подходов к построению систем менеджмента качества является применение методов организационной самооценки на основе моделей делового совершенства. В Европе большинство таких моделей строятся на модели Европейского фонда управления качеством (модели EFQM).

Большинство несоответствий и проблем в работе (по различным оценкам от 75 до 98%) являются результатом системных ошибок в управлении организацией. Традиционно применяемые в образовательных учреждениях методы самооценки, такие, как рейтинги профессорско-преподавательского состава, структурных подразделений, а также по показателям комплексной оценки, направлены на выявление несоответствий в процессах жизненного цикла подготовки специалистов (маркетинг, довузовская подготовка, прием студентов, разработка учебно-методических материалов, реализация образовательных программ, воспитательный процесс, содействие трудоустройству и т.п.) и обеспечения их

ресурсами (материально-техническое обеспечение, менеджмент персонала, финансово-экономический менеджмент, информационное обеспечение и т.п.). Они не показывают несоответствия в процессах управления организацией (планирование, анализ деятельности, стратегический менеджмент). Модель совершенства EFQM направлена, прежде всего, на поиск мест для улучшения, выявления и предотвращения несоответствий в процессах управления организациями и образовательными учреждениями [1].

Модель совершенства EFQM известна с 1992 г. как модель Европейской премии качества для организаций любой сферы деятельности, формы собственности и размеров (с 2006 г. премии совершенства EFQM). Применение модели EFQM предполагает не только конкурсную оценку, но и проведение серьезного диагностического исследования мощности и эффективности управленческого потенциала организации, оценку зрелости системы менеджмента относительно эталонного уровня, выявление сильных сторон, а также областей, где целесообразно проводить улучшения.

Модель EFQM объединяет две группы критериев «Возможности» и «Результаты». Критерии группы «возможности» дают понимание и помогают оценивать, как достигаются результаты, группа критериев «результаты» включает основные показатели и результаты деятельности компаний, то есть чего достигла организация, используя имеющиеся возможности.

Стрелки на схеме модели отражают ее динамический характер. Они показывают, как инновации и обучение помогают улучшить возможности, что в конечном итоге отражается на результатах.

Каждый критерий модели имеет балльную оценку, общая сумма по всем критериям составляет 1000 баллов. Весовое содержание каждого критерия устанавливают эксперты EFQM и многочисленные пользователи модели, и коэффициенты могут меняться с учетом накапливаемого опыта и перемен во внешней среде. Группы «возможности» и «результаты» имеют эквивалентные максимальные оценки – по 500 баллов, что указывает на одинаковую важность как потенциала организации, так и того, насколько успешно он используется [2].

Девять критериев модели EFQM содержат 32 субкритерия, детализирующих модель. В свою очередь, каждый из 32 субкритериев модели EFQM охватывает несколько областей (направлений) для оценки (измерения). Таких областей в модели более 300.

В 1999 г. был проведен серьезный пересмотр модели, и из ее названия было удалено слово «бизнес» (до 1999 г. модель называлась «EFQM Business Excellence Model»). Это связано, в первую очередь, с тем, что многие некоммерческие организации также увидели в модели EFQM практический инструмент, позволяющий им строить эффективную систему управления на основе постоянной самооценки, сравнения себя с эталоном и результатами лучших организаций, выявления областей для совершенствования и поиска лучших управленческих решений [2].

Еще одним важным результатом пересмотра модели в 1999 г. стало появление адаптированной версии модели EFQM для некоммерческих организаций «Public and Voluntary Sector Model». На базе модели EFQM для общественного сектора в 2003 г. была представлена версия модели EFQM для высшего образования. Разработка адаптированной модели проводилась на базе университета Шеффилд Халам (Великобритания), который координирует проект EFQM «Качество в сфере высшего образования». В отраслевой версии модели заложен опыт применения модели EFQM в европейских вузах из 20 разных стран.

С момента учреждения Европейской премии по качеству, во многих европейских странах стали появляться национальные конкурсы, основанные на той же модели. В России с 1997 г. существует Премия Правительства РФ в области качества, критерии которой гармонизированы с моделью EFQM. Кроме того, на региональном уровне проводятся локальные конкурсы на соискание премий по качеству, в основе которых также лежат критерии модели EFQM, например, Поволжская премии в области качества, Ярославский областной конкурс «За лучшую работу в области обеспечения качества» и др.

В 2005 г. учрежден конкурс на соискание Премии СНГ за достижения в области качества продукции и услуг, основанный на модели EFQM.

В 2001 г. в ответ на требования бизнес-сообщества разработать понятную схему поэтапного движения к организационному совершенству EFQM учредил систему признания достижений организаций, применяющих модель EFQM для самооценки – уровни совершенства EFQM, которые включают уровень «Стремление к совершенству» (С2Е) и «Признанное совершенство» (R4Е). Национальным партнером EFQM в России является Всероссийская организация качества (ВОК), а обучение и сертификацию отечественных предприятий по уровням совершенства EFQM проводят центр консалтинга и обучения и центр экспертных программ ВОК.

В том же 2001 г. на базе Московского государственного института стали и сплавов (МИСиС) проведен первый отраслевой министерский конкурс качества для вузов, который проводится под эгидой Рособнадзора и сегодня носит название «Системы качества подготовки выпускников образовательных учреждений профессионального образования». Модель вузовского конкурса является адаптированным для сферы образования вариантом моделей EFQM и Премии Правительства РФ.

В рамках известной в вузовской среде «типовой модели» СПбГЭТУ «ЛЭТИ» диагностическая самооценка «совершенства деятельности вуза» также проводится по адаптированным критериям модели EFQM.

В качестве базовой модели совершенствования деятельности Ивановского государственного энергетического университета выбрана модель Европейского фонда управления качеством (EFQM) и типовая модель системы качества образовательного учреждения, разработанная СПбГЭТУ «ЛЭТИ».

Для гармонизации накопленного опыта и текущей деятельности по качеству вуза с критериями модели EFQM, а также актуализации системы менеджмента качества ИГЭУ приказом ректора в январе 2006 г. был создан Научный центр бенчмаркинга и совершенствования. Руководство деятельностью в области качества в масштабах вуза находится в компетенции ректора, в масштабах факультета/подразделения – в компетенции декана/руководителя подразделения.

Принятие решений по ключевым вопросам функционирования СМК в масштабах вуза происходит на заседании Ученого совета, в масштабах факультета/кафедры – на совете факультета/заседании кафедры.

Эффективность системы менеджмента качества вуза и направления ее совершенствования определяются по результатам самооценки (самообследования) по критериям Модели совершенства EFQM, адаптированной для учебных заведений специалистами НЦБС, а также «Методическими рекомендациями для вузов и ссузов по организации и проведению самооценки эффективности функционирования систем управления в области менеджмента качества на основе модели совершенствования деятельности».

При разработке организационно-методического обеспечения самооценки вуза применялся опыт партнеров ИГЭУ по образовательной сети совершенствования MANRU, объединяющей ряд отечественных вузов - лидеров в области качества, а также Всероссийскую организацию качества, Европейский фонд управления качеством, а также британский университет Шеффилд Халам, являющийся головным вузом европейского образовательного сообщества EFQM.

При проведении самооценки в ИГЭУ используется сочетание таких методов, как анкетирование, метод формуляров и рабочее совещание, а также элементы оценочной логики RADAR.

По результатам самооценки специалисты Научного центра бенчмаркинга и совершенствования ИГЭУ готовят отчет по самооценке, в котором проводится анализ сильных сторон и выявленных приоритетных областей для улучшения в разрезе девяти критериев модели EFQM, формулируются выводы и рекомендации для руководства вуза.

Результаты самооценки и выводы отчетов по самооценке представляются в ректорат и затем обсуждаются на Ученом совете вуза. Последующие рабочие совещания по результатам самооценки проводятся на уровне ректората, где определяются направления совершенствования и необходимые действия по улучшению. Оценивается степень воздействия на систему управления университета в целом, сложность исполнения и необходимые ресурсы.

Опыт ИГЭУ по применению модели EFQM в практике вузовского управления и методические разработки специалистов НЦБС широко представлен в ведущих научных и отраслевых изданиях, таких как «Higher Education in Europe», «EFQM Excellence One» «Высшее образование в России», «Методы менеджмента качества», «Качество. Инновации. Образование», «Университетское управление: практика и анализ» и др., на международных конференциях в России и за рубежом, а также на российских и зарубежных Интернет-порталах по вопросам управления качеством, в т.ч. на федеральном информационно-справочном портале поддержки систем управления качеством Рособнадзора.

Систематические мероприятия по внедрению модели EFQM в университете позволили ИГЭУ одним из первых российских вузов в мае 2008 г. успешно пройти процедуру внешней оценки на соответствие системы менеджмента качества Ивановского государственного энергетического университета уровню EFQM «Стремление к совершенству» и получить сертификат Европейского фонда управления качеством (сертификат № С2Е2008643224242 от 26 мая 2008 г.) [3].

Систематическая работа по совершенствованию с применением различных методов и инструментов модели EFQM позволяет руководству ИГЭУ планомерно улучшать качество по всем направлениям деятельности в разрезе девяти критериев модели EFQM. В феврале 2012 года вуз успешно прошел оценку по второму уровню EFQM «Признанное совершенство».

Европейское признание по уровню EFQM «Стремление к совершенству» позволит вузу более плодотворно устанавливать контакты и развивать взаимодействие с европейскими партнерами, инициировать и участвовать в совместных европейских проектах, а также укрепить лидирующее положение ИГЭУ в сфере обеспечения качества образования среди российских вузов.

Список литературы

1. **Маслов, Д.В.** Современные инструменты управления: модель совершенствования EFQM: учебное пособие [Текст] / Д.В. Маслов, Ю.В. Вылгина / Иван. гос. энерг. ун-т. – Иваново, 2006. – 107 с.
2. **European Foundation for Quality Management – EFQM.** URL: <http://www.efqm.org>
3. **Отчёт** о результатах самообследования Ивановского государственного энергетического университета имени В.И. Ленина [Текст]. – Иваново, 2009. – 343 с.