

ПРИМЕНЕНИЕ САМООЦЕНКИ В СИСТЕМЕ ИНСТРУМЕНТОВ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ

Ерофеев В.Т

Мордовский государственный университет им. Н.П. Огарёва

Одним из достаточно эффективных инструментов управления качеством образования является самооценка.

Как правило, самооценка рассматривается в следующих ракурсах:

– как сопоставительный анализ по сравнению с лучшими организациями, с какой-либо моделью или эталоном, с установленным набором критериев;

– как необходимый инструмент, используемый при участии организации в национальных, международных, региональных и отраслевых конкурсах в области качества;

– как метод диагностики состояния организации и определения перспектив ее дальнейшего развития;

– как один из инструментов совершенствования деятельности организации.

Мордовский государственный университет им. Н.П. Огарёва имеет определенный опыт в области использования метода самооценки в системе инструментов управления качеством образования.

Начиная с 2001 г. самооценка применяется на экономическом факультете Мордовского университета. С 2004 г. систематически осуществляется самооценка на уровне университета в целом. При этом подходы к ее проведению ежегодно корректируются, что связано с необходимостью выбора наиболее эффективной модели самооценки с учетом специфики классического университета.

Мордовский государственный университет им. Н.П. Огарёва относится к категории вузов РФ, в отношении которых в 2010 году установлена категория «Национальный исследовательский университет» (распоряжение Правительства Российской Федерации от 20 мая 2010 г. № 812-р). Он включает в себя 11 факультетов и 7 институтов, в составе которых 153 кафедры, 2 филиала. Число студентов составляет более 21 тыс. чел., обучающихся по 174 образовательным программам 2 и 3 поколений. Число иностранных студентов – более 300 чел.

В Мордовском университете сосредоточен основной научный потенциал региона (80% докторов и кандидатов наук). Численность ППС – 1834 чел., из них 289 докторов наук, профессоров и 112 кандидатов наук, доцентов. В системе послевузовского образования действует аспирантура, обучение в которой осуществляется по 102 научным специальностям, и докторантура по 13 специальностям. Действуют 11 диссертационных советов по защите кандидатских и докторских диссертаций.

В течение 81 года поступательного развития Мордовского государственного университета, вопросы качества всех видов деятельности всегда находились в центре внимания руководства и коллектива вуза. В настоящее время СМК является важным инструментом, способствующим повышению конкурентоспособности университета в контексте глобальных, общероссийских и региональных тенденций.

В 2012 г. Мордовский государственный университет признан победителем конкурса Рособнадзора «Системы качества подготовки выпускников образовательных учреждений профессионального образования» в номинации «Признанное совершенство». В 2010 г. СМК университета сертифицирована на соответствие требованиям международного стандарта ИСО 9001:2008 и национального стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2008.

В 2008 г. университет был участником программы по апробации и внедрению типовой модели системы качества образовательного учреждения, разработанной Санкт-Петербургским государственным электротехническим университетом «ЛЭТИ» имени В.И. Ульянова (Ленина) по заказу Федерального агентства по образованию в рамках реализации Федеральной целевой программы развития образования на 2006-2010 годы. На базе университета открыт региональный центр по сопровождению внедрения типовой модели системы качества образовательного учрежде-

ния в Приволжском Федеральном округе. В 2006 г. университет стал лауреатом конкурса Рособнадзора «Системы обеспечения качества подготовки специалистов», а 2005 г. – дипломантом Конкурса.

В ноябре-декабре 2012 г. была проведена самооценка деятельности вуза в соответствии с «Методическими рекомендациями для вузов и ссузов по организации и проведению самооценки эффективности функционирова-

ния систем управления в области менеджмента качества на основе модели совершенствования деятельности» Санкт-Петербургского государственного электротехнического университета «ЛЭТИ» и Положением о самооценке деятельности в «МГУ им. Н.П. Огарёва».

Самооценка предполагала сбор данных по 9 критериям, объединенных в две группы: возможности и результаты.

Таблица 1 – Критерии модели самооценки

Критерии группы «Возможности»	Критерии группы «Результаты»
1. Лидирующая роль руководства	6. Удовлетворенность потребителей
2. Политика и стратегия	7. Удовлетворенность персонала
3. Менеджмент персонала	8. Влияние вуза на общество
4. Ресурсы и партнеры	9. Результаты деятельности вуза
5. Менеджмент процессов	

Самооценка деятельности проведена во всех институтах и на факультетах, включая Ковылкинский филиал, а также в 20 подразделениях университета. В зависимости от критерия опросные листы заполняли проректора, руководители структурных подразделений, деканы (директора), заведующие кафедрами, сотрудники дирекций и деканатов, преподаватели. Оценка производилась по 10-балльной шкале.

Данные были получены от 21 структурного подразделения, 18 учебных подразделений (11 факультетов, 7 институтов и Ковылкинского филиала). Не представили свои результаты экономический и юридический факультеты.

Результаты самооценки деятельности вуза приведены ниже.

Таблица 2 – Результаты самооценки за 2012 год

Критерии	По факультетам/ институтам	По подразделениям	По опросу проректоров	Сводный результат
Критерий 1. Лидирующая роль руководства	6,7		6,9	6,8
Критерий 2. Политика и стратегия	6,5		7,3	6,9
Критерий 3. Менеджмент персонала	6,0	6,3	6,5	6,3
Критерий 4. Ресурсы и партнеры	6,0	6,7	6,6	6,4
Критерий 5. Менеджмент процессов	7,2	7,2	7,3	7,2
Критерий 6. Удовлетворенность потребителей	6,6	6,1	7,4	6,7
Критерий 7. Удовлетворенность персонала	4,5	6,0	5,8	5,4
Критерий 8. Влияние образовательного учреждения (ОУ) на общество	5,3	5,3	7,0	5,9
Критерий 9. Результаты деятельности	7,3	7,5	7,0	7,3

На рисунке 1 отражены результаты самооценки, полученные по вузу в целом. Цифры

от единицы до девяти соответствуют критериям модели.

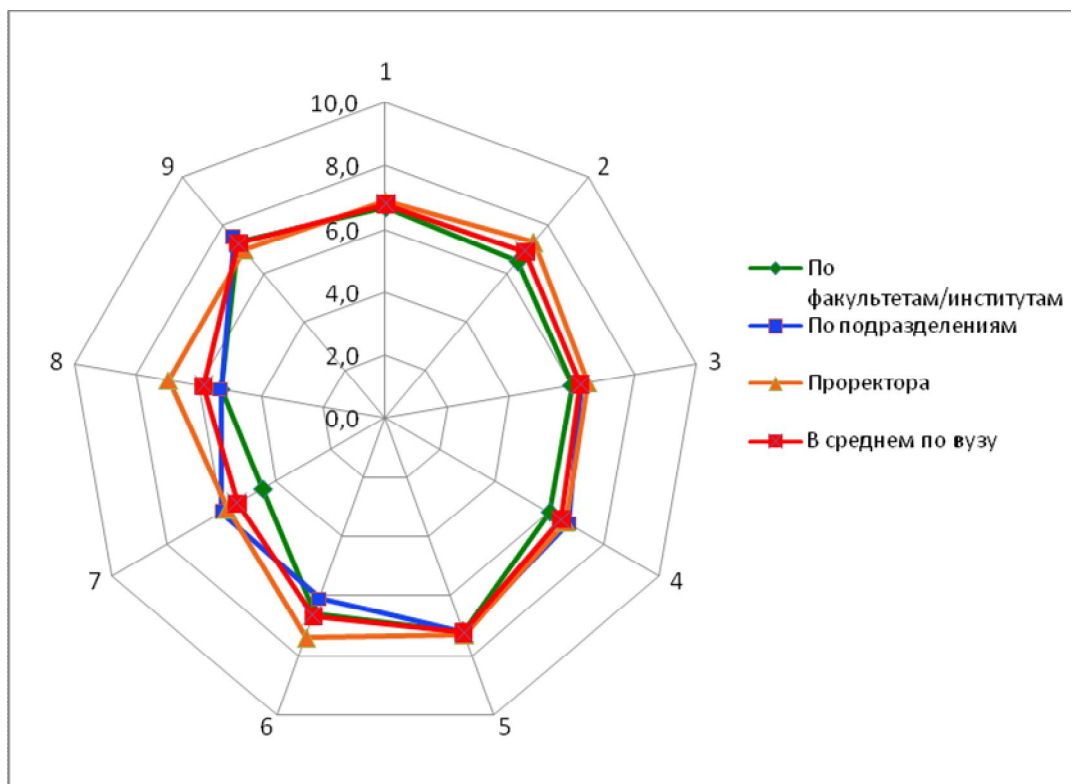


Рисунок 1 – Результаты самооценки за 2012 год

Полученные результаты позволяют сделать следующие выводы.

Самый высокий средний балл получен по критерию 9 «Результаты деятельности» – 7,3 балла. Самый низкий балл был выставлен по критерию 7 «Удовлетворенность персонала» – 5,4 балла.

Сильными сторонами университета являются:

1) лидирующая роль руководства (критерий 1)

Среди составляющих критерия 1 в качестве сильных позиций отмечены составляющие «Личное участие руководства образовательного учреждения в работе с внешними заинтересованными сторонами (потребителями, поставщиками, партнерами, представителями общественности и др.)» – 7,1 балла в среднем по вузу и «Личное участие руководства образовательного учреждения в подготовке и организации проведения лицензирования, аттестации, государственной и общественно-профессиональной аккредитации» – 7,3 балла в среднем по вузу.

2) политика и стратегия (критерий 2)

Наивысшие оценки среди составляющих получили «Разработка и совершенствование политики и стратегии и степень участия в

этих процессах заинтересованных сторон (студентов, персонала вуза, потребителей, поставщиков, партнеров, представителей общественности и др.)» – 7,1 балла в среднем по вузу и «Механизмы проекции внедрения политики и стратегии на все уровни управления, структурные подразделения и ключевые процессы университета» – 7,1 балла в среднем по вузу.

3) менеджмент процессов (критерий 5)

Наибольшие оценки получили следующие составляющие данного критерия: «Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми», «Кадровое обеспечение», «Подготовка кадров высшей квалификации (аспирантура, докторантура)», «Научно-исследовательская и инновационная деятельность», «Издательская деятельность», «Социальная поддержка студентов и сотрудников», «Библиотечное и информационное обслуживание».

Высокий балл по данному критерию свидетельствует о том, что в вузе внедрены принципы менеджмента качества.

4) результаты деятельности образовательного учреждения (критерий 9)

Достаточно высокий уровень показателя по критерию 9 связан с хорошей оценкой составляющей «Финансовые результаты дея-

тельности образовательного учреждения» (8,0 балла в среднем по вузу).

Слабой стороной университета является удовлетворенность персонала (критерий 7), который получил оценку 5,4 балла из 10 возможных. Обе составляющие данного критерия, а именно «Механизмы сбора и анализа информации об удовлетворенности персонала», «Уровень удовлетворенности персонала» получили одинаковую оценку – 5,4 балла в среднем по вузу. В целом на низкую величину данного критерия повлияла невысокая оценка, данная подразделениями.

Что касается других критериев, то критерий 3 «Менеджмент персонала» и критерий 8 «Влияние университета на общество» были оценены на 6,3 балла. Чуть выше были оценены критерий 4 «Ресурсы и партнеры» – 6,4 балла и критерий 6 «Удовлетворенность потребителей» – 6,7 балла.

По критерию 3 наибольшую оценку получили составляющие «Механизмы определения квалификационных требований к персоналу, его подготовке и повышению квалификации», «Обеспечение обратной связи и диалога между персоналом, студентами и руководством университета», «Механизмы мотивации, вовлечения и поощрения персонала за деятельность по улучшению качества функционирования университета».

По критерию 4 высоко были оценены такие его составляющие «Управление финансовыми ресурсами», «Управление материальными ресурсами», а наименьшие оценки получили составляющие «Управление инфор-

мационными ресурсами», «Управление эффективностью технологий обучения и контроля знаний».

По критерию 6 наивысшую оценку получила составляющая «Уровень удовлетворенности студентов и выпускников», а составляющие «Механизмы сбора и анализа информации об удовлетворенности работодателей» и «Уровень удовлетворенности работодателей» получили наименьшие оценки.

По критерию 8 составляющие «Механизмы сбора информации о влиянии университета на общество» и «Уровень восприятия университета обществом» получили практически одинаковые оценки 6,2 и 6,3 балла соответственно.

Вуз свои возможности или потенциал оценивает выше, чем свои результаты. В среднем возможности оценены в 6,7 балла, а результаты в 6,4 балла.

Исходя из проведенного анализа результатов самооценки, ключевой областью для улучшения является удовлетворенность персонала.

Результаты проведенной в 2012 году самооценки показали, что достигнутый уровень показателей еще далек от максимально возможного.

С 2007 по 2011 гг. самооценка Мордовского государственного университета проводилась по той же методике, что и в 2012 году.

Ниже представлена диаграмма результатов самооценки деятельности вуза за указанный период.

Таблица 3 – Сравнительный анализ результатов самооценки за 2007–2012 гг.

Критерии	2007	2008	2010	2011	2012	тенденция
Критерий 1. Лидирующая роль руководства	7,2	7,4	6,2	7,4	6,8	↑↓
Критерий 2. Политика и стратегия	6,3	7,0	6,1	6,9	6,9	↑→
Критерий 3. Менеджмент персонала	6,4	7,0	5,2	6,5	6,3	↑↓
Критерий 4. Ресурсы и партнеры	7,2	6,7	6,2	6,6	6,4	↑↓
Критерий 5. Менеджмент процессов	7,2	7,1	7,2	7,1	7,2	↓↑
Критерий 6. Удовлетворенность потребителей	6,5	6,7	6,8	6,5	6,7	↓↑
Критерий 7. Удовлетворенность персонала	5,7	5,9	5,4	5,1	5,4	↓↑

Критерий 8. Влияние образовательного учреждения на общество	6,0	7,3	6,0	6,3	6,3	↑→
Критерий 9. Результаты деятельности образовательного учреждения	7,4	7,3	6,4	7,0	7,3	↑

Для наглядности представим полученные результаты самооценки за 2007 – 2012 гг., в виде диаграммы паутины, представляющей собой инструмент, предназначенный для сравнения достигнутого уровня оцениваемых характеристик в организации с максимально возможными уровнями, уровнем других организаций или подразделений внутри организаций (рисунок 2).

Из рисунка 2 видно, что в целом в 2010 году наблюдалось снижение показателей критериев, а в 2011 году – рост. В 2012 г. по сравнению с 2011 г. по некоторым показателям произошел как спад, так и рост. Однако в целом показатели критериев в 2012 г. незначительно изменились по сравнению с 2011 г.

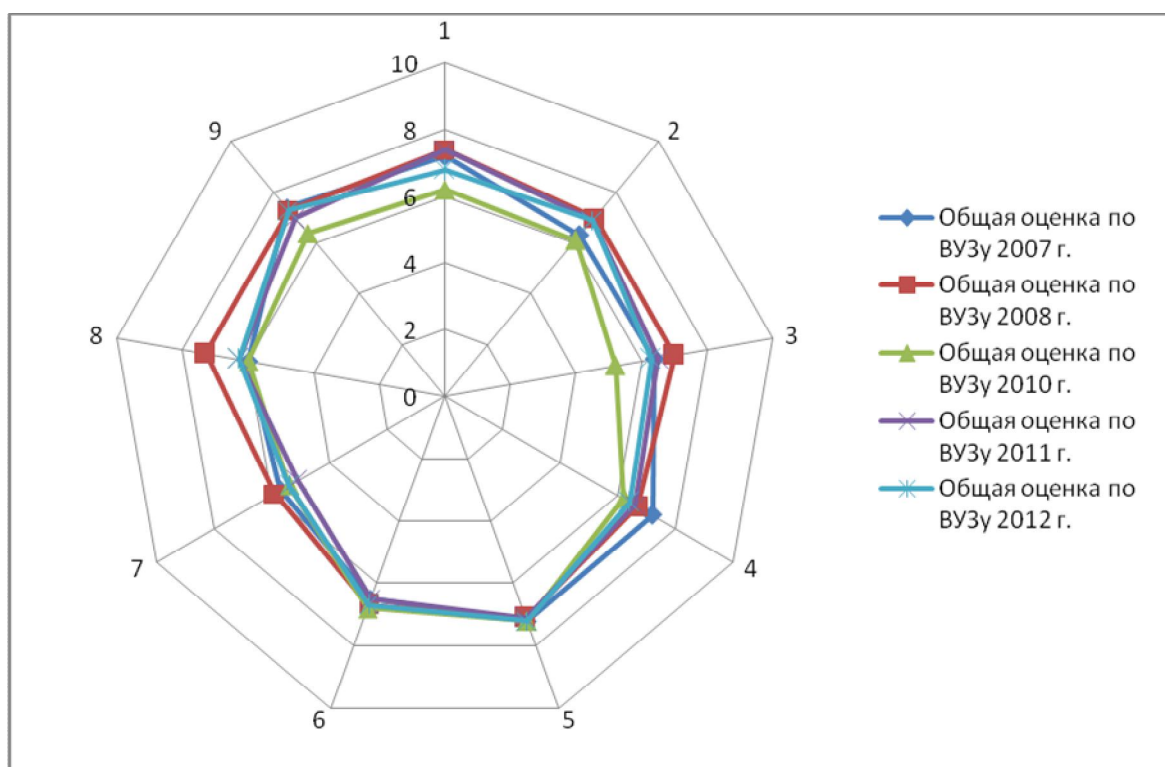


Рисунок 2 – Сравнительный анализ результатов самооценки за 2007–2012 гг.

В соответствии с полученными результатами ежегодно формируется план корректирующих мероприятий по данным направлениям.

В целом, на основе результатов самооценки деятельности Мордовского государственного университета стратегия развития вуза на 2010–2014 гг. дополнена новыми приоритетными направлениями, связанными с повышением качества образования и развитием системы управления университетом.

Использование самооценки деятельности является важным инструментом, обеспечивающим определение направлений дальнейшего совершенствования элементов системы

управления качеством вуза. На основе анализа результатов самооценки определены направления дальнейшего развития деятельности в области управления качеством в Мордовском государственном университете являются:

- совершенствование управления процессами на основе внедрения современных информационных технологий, включая оптимизацию системы учета и отчетности деятельности всех структурных подразделений в рамках приоритетов развития университета;
- совершенствование механизма вовлечения работодателей в процесс совершенствования качества подготовки кадров;

– внедрение рекомендаций международного стандарта ИСО 9004:2009 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества»;

– формирование в перспективе интегрированной системы менеджмента университета на основе системы менеджмента качества, экологического и энерго-менеджмента, охраны труда, информационной безопасности, корпоративной социальной ответственности;

– дальнейшее обучение и повышение квалификации различных категорий персонала в области управления качеством образования;

– подготовка бакалавров, магистров и научно-педагогических кадров в области управления качеством, исходя из потребностей реального сектора экономики;

– развитие научного и образовательного сотрудничества с ведущими российскими и зарубежными организациями в области менеджмента качества.