

# МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЛЕКСА ИЗМЕРИМЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА

Н.Л.Гагулина

*Российский государственный гидрометеорологический университет*

Участники образовательного процесса и заинтересованные лица – государство, бизнес, представители общественных организаций и рядовые граждане - все чаще занимают активную позицию в вопросах качества образовательных услуг. В немалой степени этому способствует неуклонный рост конкуренции в сфере высшего образования, обусловленный активным развитием негосударственного сектора, а также вступлением России во Всемирную торговую организацию. Поэтому число вузов, заинтересованных в формировании адекватных оценок качества предоставляемых ими образовательных услуг, растет из года в год. Существенная роль при этом вполне справедливо отводится созданию системы гарантии качества образования, системы менеджмента качества образования, целевая функция которой – повышение эффективности образовательной деятельности вуза путем предупреждения или устранения несоответствий в качестве образовательной услуги и донесение результатов оценки качества до потребителей и заинтересованных лиц.

Добровольность применения стандартов гарантии качества в области образования обусловила достаточно широкий спектр отечественных и зарубежных моделей, на основе которых может быть реализована система менеджмента качества (СМК) образовательной организации: Модель, соответствующая требованиям ГОСТ ISO 9001-2011; Типовая модель системы управления качеством образования для вузов и ссузов, разработанная при участии ЛЭТИ, МИСиС, Станкин и ТПУ; Модель премии правительства РФ в области качества; Модель, разработанная Европейской ассоциацией по гарантии качества высшего образования (ENQA); Модель делового совершенства EFQM

Европейского фонда по управлению качеством и другие.

Внедрение системного подхода к управлению качеством в образовательных организациях обеспечивает конкурентные преимущества, состоящие в планомерной работе по изучению потребностей всех групп потребителей и заинтересованных сторон, в поддержании в работоспособном состоянии и улучшении системы управления, в сохранении сложившейся деловой репутации, которая поддерживается не только многолетними традициями и ценностями, разделяемыми сотрудниками и профессорско-преподавательским составом, но и целенаправленной работой по поддержанию имиджа в глазах общественности и профессионального сообщества. Вместе с тем, развитие систем менеджмента качества сопровождается рядом проблем, в числе которых можно выделить проблемы общего, системного характера и специфические проблемы, присущие вузам. Системные проблемы своим возникновением обязаны условиям функционирования и развития образовательных организаций как больших систем. Специфические проблемы возникают как результат особенностей взаимодействия внутри определенного учебного заведения или за его пределами. Практика показывает, что специфические проблемы могут затрагивать любую сферу образовательной организации – стратегическое планирование и тактическое управление, информационное обеспечение процесса принятия решений и документооборот, контроль качества и исполнительскую дисциплину участников образовательного процесса. Решение любой из перечисленных проблем так или иначе связано с комплексом показателей качества, измерение которых создает основу и для планирования качества, и для управления

качеством, и для обеспечения качества, и для его улучшения.

Использование измеримых показателей призвано конкретизировать принятые в вузе политику и стратегические цели в области качества, сделать цели измеримыми. Выступая в качестве измерителей, показывающих степень достижения цели, показатели являются также средством для оценки результативности и эффективности процессов, идентифицированных в системе гарантии качества образовательной организации. Разработка системы показателей является одним из основных этапов применения процессного подхода к построению системы менеджмента качества в образовательных организациях. Выделив разработку комплекса измеримых показателей процессов в отдельный этап, покажем его место в процессной модели (рисунок 1).

На начальном этапе выделяются наиболее крупные группы процессов, которые затем детализируются до второго или третьего уровня. Выделенные в системе менеджмента качества процессы идентифицируются посредством определения поставщика и потребителя процесса, описания входов и выходов процесса, выявления исполнителей и руководителей процессов, ответственных за

результат процесса, его показатели и наделенные полномочиями изменять процесс. В ходе разработки комплекса измеримых показателей процессов системы менеджмента качества большое внимание уделяется показателям, характеризующим результативность, эффективность, производительность процесса. Особую ценность представляют показатели, по которым можно составить мнение о том, стабилен или нестабилен процесс. Привязка измеримых показателей к пользователям информации о процессах играет решающую роль для проведения анализа функционирования и развития системы менеджмента качества и принятия управленческих решений. Эффективная организация процесса передачи информации по показателям предполагает наличие удобных, хорошо читаемых и эргономичных форм отчетности, наилучшим образом подходящих для работы с показателями. На данном этапе определяется и периодичность формирования отчетности. Разработка процедур измерения показателей и составления форм отчетности является одной из форм улучшения процессов в системе менеджмента качества, поскольку унифицирует повторяющиеся взаимодействия.

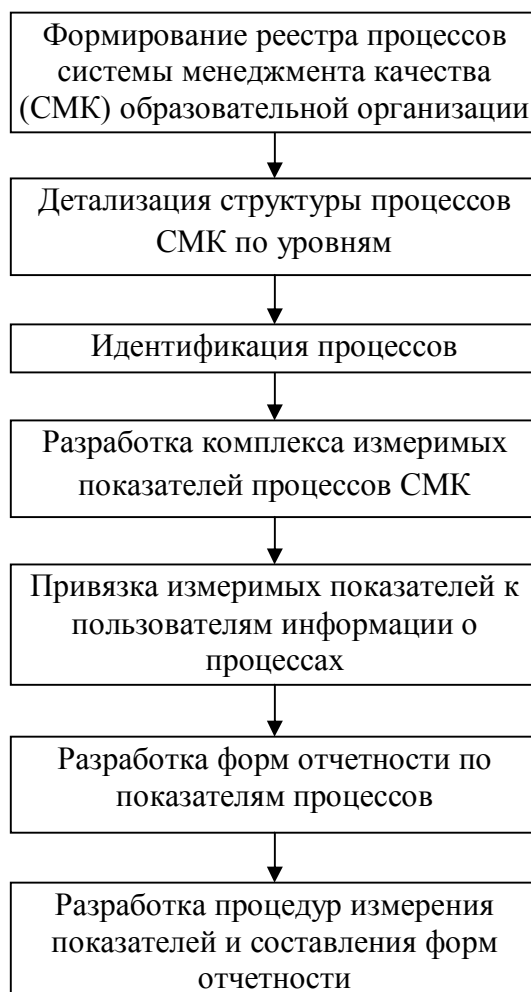


Рисунок 1 – Применение процессного подхода в управлении качеством

Методическое обеспечение формирования комплекса измеримых показателей качества в образовательной организации ориентировано на повышение эффективности работ, проводимых в рамках последних четырех этапов процесса, представленного на рис.1. Для каждого процесса, идентифицированного в системе менеджмента качества, можно выделить группы показателей, используемых при проведении мониторинга и группы конечных показателей. Таким образом, мы используем показатели не только как измерители, показывающие степень достижения установленных в системе целей, но и как средство для оценки результативности и эффективности организационных процессов.

В целях практической реализации многоцелевого использования комплекса измеримых показателей качества необходимо составить подробную характеристику каждого показателя. Схема, которая

представляется удобной, содержит следующие позиции:

- Название показателя;
- Временной горизонт;
- Периодичность измерения;
- Единица измерения;
- Максимальное значение;
- Минимальное значение;
- Целевое значение;
- Целевая дата;
- Допустимое отклонение;
- Точность измерения;
- Ответственное лицо;
- Рассчитываемый или измеряемый показатель;
- Формула расчета показателя (для рассчитываемых показателей).

Разработка комплекса измеримых показателей процессов – важнейшая задача эффективного управления качеством, ориентированного на оценку результативности, эффективности и

производительности процессов. Решение данной задачи упрощается, если показатели представить по группам следующим образом:

- Показатели входа процесса;
- Показатели ресурсов процесса;
- Показатели реализации процесса;
- Показатели результатов процесса;
- Показатели удовлетворенности

качеством процесса.

О результативности процесса можно судить по динамике изменения количественных показателей. Например, если для процесса «Довузовская подготовка» в образовательной организации одна из установленных целей – обеспечение набора на курсы довузовской подготовки, то показателем результативности будет количество слушателей курсов довузовской подготовки, зачисленных после бесед, проведенных индивидуально сотрудниками вуза с учащимися школ и прочими потенциальными абитуриентами.

Рассматривая показатели эффективности как соотношение между количественными характеристиками результатов процесса и затрачиваемыми ресурсами, можно говорить об оценке не только процесса, но и работы сотрудников, подразделений. Возвращаясь к примеру с процессом «Довузовская подготовка» в образовательной организации, эффективность можно измерить как отношение количества бесед, проведенных сотрудниками вуза, к количеству слушателей, зачисленных на курсы довузовской подготовки.

Показатели производительности рассчитываются как соотношение между результатом и количеством возобновляемых ресурсов, используемых в данном процессе.

Чаще всего под ресурсами понимаются материально-вещественные ресурсы и людские. В рассматриваемом нами примере производительность отделения довузовской подготовки определяется отношением количества бесед, проведенных сотрудниками отделения, к общему количеству сотрудников отделения.

О стабильности процессов можно судить по заранее известным результатам процессов, гарантирующим качество. В стабильном процессе отсутствует системная вариация и применительно к качеству образования. На примере процесса «Довузовская подготовка» это будет означать, что слушатели, завершившие обучение на курсах довузовской подготовки в данном вузе, одинаково успешно смогут поступить как в данный, так и в любой другой вуз по выбранному направлению обучения. В образовательных организациях о степени стабильности процесса можно также судить по количеству ошибок в оформлении документации в подразделениях, по времени рассмотрения обращений студентов в деканатах, сотрудников в функциональных подразделениях. Обнаруженные признаки нестабильности процессов являются основанием для улучшений процессов.

Еще одна причина, по которой методическое обеспечение формирования комплекса измеримых показателей качества представляет особый интерес, состоит в необходимости проведения оценки достижения целей в области качества. На наш взгляд, удобный вариант представления измеримых показателей совместно с целями в области качества приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Вклад измеримых показателей в достижение целей в области качества

Цели в области качества	Мероприятия	Критерии	Показатели	
			плановый	текущий

Набор необходимых показателей определяется целями в области качества и мероприятиями, способствующими достижению данных целей. Ориентиром при выборе способов измерения, периодичности и

формы представления является целевое назначение показателей. Последний факт необходимо учитывать при разработке процедур измерения показателей и составления форм отчетности.

Использование комплекса измеримых показателей качества значительно повышает уровень объективности решений, принимаемых в вузе. Решение, принятое на основе численных значений известных критериев, становится понятным и очевидным не только для тех, кто его принимает, но и для тех, кого непосредственно оно затрагивает. Таким образом, полученные данные можно использовать не только для выявления несоответствий в системе управления качеством, но и для обоснования мер, принимаемых по устранению несоответствий.

Усиление методической базы по формированию комплекса измеримых показателей качества позволит решить сразу несколько проблем: выявление показателей и их описание, установление значений показателей и ответственных, разработка наиболее приемлемой формы представления показателей. Подводя итог, следует отметить, что решение всех перечисленных выше проблем возможно лишь при активном участии представителей структурных подразделений вуза, ответственных за качество образования.

### **Список литературы**

1. Н.Л. Гагулина Проблемы системы управления качеством образования в вузе. Ученые записки Российского государственного гидрометеорологического университета №12. Научно-теоретический журнал. – СПб.: Изд.РГГМУ, 2010. – 200 с.