

К ОЦЕНКЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ ВУЗА

А. Г. Овчаренко, В. П. Ермакова, А. Г. Лапынина

ГОУ ВПО «Алтайский государственный технический университет им. И. И. Ползунова»
Бийский технологический институт
г. Бийск

В настоящее время отсутствует надежный метод количественной и качественной оценки эффективности функционирования системы менеджмента качества (СМК) в образовательных организациях, каждая организация решает эту проблему по-своему.

Существующие методики оценки эффективности СМК в производственных организациях позволяют оценить ее тремя способами: по достигнутому уровню экономической эффективности в результате применения системы менеджмента качества; по критерию соответствия уровня СМК установленным требованиям; по оценке степени влияния отдельных элементов СМК на функционирование организации в целом и на уровень качества ее продукции [1].

Следует отметить, что третий метод оценки эффективности не отличается принципиально от второго и является его разновидностью. Таким образом, эффективность СМК может оцениваться на основе двух базовых способов: *оценка экономической эффективности и определение соответствия требованиям*.

В связи со спецификой процессов, протекающих в образовательных организациях, эти способы оценки эффективности напрямую перенести невозможно.

Сегодня некоторые специалисты в области управления качеством в образовании сомневаются в возможности измерения эффективности образования.

Не случайно члены рабочей группы Совета по координации управления качеством высшего профессионального образования предлагают показатель «Эффективность внутривузовской системы обеспечения качества образования» заменить на «Результативность внутривузовской системы обеспечения качества образования».

В ГОСТ Р ИСО 9000-2001 и Терминологическом словаре в области управления качеством высшего и среднего профессионального образования результативность определяется как степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов [2], в бизнес-словаре результативность определяется как мера эффективности, характеризующая достиже-

ние результата или степень приближения к нему [3].

Результативность, в данном случае, определяется значениями показателей, отражающих достигнутый конечный результат, т. е. результаты деятельности организации и есть показатели эффективности СМК.

Учитывая вышесказанное, для оценки эффективности СМК Бийского технологического института АлтГТУ (БТИ АлтГТУ) была использована модель оценки результативности образовательной организации, разработанная в Сибирском государственном технологическом университете [4-5].

Качество образования есть результат двух составляющих: качества результата образовательного процесса и качества системы, его обеспечивающей.

В настоящее время первая составляющая оценивается образовательными организациями при проведении самообследования (проверка остаточных знаний студентов каждой специальности), а также с помощью методик адаптивного тестирования. Вторая составляющая оценивается в процессе комплексной оценки деятельности образовательных организаций.

Кроме того, как следует из анализа мировых тенденций, обе составляющие обеспечиваются и оцениваются при функционировании в образовательных организациях СМК.

Согласно этому, результативность СМК образовательной организации есть функция трех составляющих: качества системы, обеспечивающей эти результаты, качества выполнения аккредитационных показателей; качества результата образовательного процесса.

Определение результативности СМК образовательной организации на основе оценки соответствия ее достигнутых показателей запланированным предложено рассчитывать с помощью коэффициента результативности Кр. Коэффициент результативности представляет собой среднестатистическую количественную оценку соответствия достигнутых показателей запланированным. Таким образом, значения коэффициента результативности могут иметь пределы от нуля (все достигнутые показатели не соответствуют заплани-

рованным) до единицы (все достигнутые показатели соответствуют запланированным).

При расчете получают значение коэффициента результативности, которое можно сравнить с предлагаемой шкалой оценки результативности в таблице 1 [4].

Таблица 1 – Шкала оценки результативности СМК

Кр, баллы	Оценка	Характеристика оценки
0,86 – 1	отлично	Деятельность ведется максимально эффективно, достигнуты максимальные результаты по всем направлениям деятельности – СМК является эталонной
0,76 – 0,85	хорошо	Деятельность ведется результативно и эффективно, постоянно совершенствуется качество менеджмента по большинству направлений, однако необходимо поддерживать динамику улучшений и начать преобразование оставшихся проблемных областей, используя бенчмаркинг и другие стратегии
0,56 – 0,75	приемлемо (удовлетворительно)	Деятельность ведется постоянно и систематически. СМК обеспечивает выполнение нормативных требований к качеству, но отдельные элементы СМК требуют доработки. Необходимо акцентировать внимание на оптимизации бизнес-процесса и улучшения качества на каждом его этапе
0,36 – 0,55	предел	Деятельность ведется частично, в зависимости от ситуации. СМК функционирует со срывом и не позволяет обеспечивать выполнение поставленных задач. Систематический подход направлен на исправление ошибок, по результатам улучшений в наличии имеется минимальное количество данных
0 – 0,35	неприемлемо	Деятельность ведется не постоянно, от случая к случаю. СМК не решает поставленных задач по обеспечению качества, требуется полный пересмотр ее функционирования и разработка системы заново

Рассчитанное значение коэффициента результативности БТИ АлтГТУ попало в интервал от 0,56 до 0,75, который можно оценить как приемлемый (таблица 1).

По итогам проведенной оценки эффективность СМК образования БТИ АлтГТУ определяется как удовлетворительная. СМК института обеспечивает выполнение нормативных требований к качеству, но для более эффективного функционирования отдельные ее элементы требуют доработки. В частности необходимо больше внимания уделять:

- выполнению основных принципов менеджмента качества, а именно принципам «Лидерство руководства» и «Вовлеченность работников»;
- доведению до работников института информации о СМК;
- совершенствованию критериев оценки эффективности СМК института.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Никитин, В. М. Оценка эффективности системы качества в строительных организациях / В. М. Никитин, А. Е. Демешко, В. А. Шинкевич // Стандарты и качество. – 2000. – № 6. – с. 54–55.
2. Терминологический словарь в области управления качеством высшего и среднего профессионального образования [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.tqm.spb.ru/>.
3. Бизнес-словарь [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.businessvoc.ru/bv/Term.asp?word_id=26924.
4. Левшина, В. В. Оценка результативности системы менеджмента качества образовательной организации / В. В. Левшина, В. В. Шимохина // Проблемы современной экономики. – №3(23) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.m-economy.ru/>.
5. Шимохина, В. В. Оценка и совершенствование деятельности образовательного учреждения на основе критерия качества : автореферат дис. ... канд. экон. наук / В. В. Шимохина. – СПб., 2009. – 19 с.

УПРАВЛЕНИЕ ВУЗОМ НА ОСНОВЕ СИСТЕМЫ СБАЛАНСИРОВАННЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ

А. Г. Овчаренко, В. А. Харитонов, Н. П. Биткова

ГОУ ВПО «Алтайский государственный технический университет им. И. И. Ползунова»
Бийский технологический институт
г. Бийск

Высшая школа стремительно осваивает области, относящиеся к предпринимательской деятельности, наращивая конкурентные преимущества. Возникла потребность быстро

и эффективно корректировать деятельность вуза в соответствии с требованиями и потребностями окружающей среды.