

# МЕТОДИКА МОНИТОРИНГА И ИЗМЕРЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ПРОЦЕССОВ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ

**Н. А. Подхомутников, И. В. Шестакова**  
ФГОУ СПО «Омский автотранспортный колледж»  
г. Омск

Эффективность создаваемой системы качества образовательного учреждения определяется наличием в ней оптимального количества показателей качества и точных объективных методов их измерения.

Мониторинг и измерение процессов системы менеджмента качества относится к основным и наиболее важным функциям менеджмента качества. Правильный выбор критериев и методов, необходимых для обеспечения результативности процессов, способствует успешной реализации восьми принципов менеджмента качества.

В большинстве случаев образовательные учреждения используют в своих методиках оценку качества лишь отдельных элементов образовательного процесса, хотя наличие объективных оценок этого процесса в совокупности с другими показателями, безусловно, позволило бы оценивать образовательное учреждение более объективно. В зависимости от специфики образовательного учреждения приоритет в оценке качества может быть отдан разным аспектам и соответствующим показателям качества.

В Омском автотранспортном колледже разработана, задокументирована, внедрена, сертифицирована и поддерживается в рабочем состоянии система менеджмента качества на основе ГОСТ Р ИСО 9001-2001.

Система менеджмента качества Омского автотранспортного колледжа базируется на системе мониторинга, позволяющей координировать и улучшать деятельность колледжа на пути достижения поставленных целей. Мониторинг процессов охватывает все этапы жизненного цикла процессов предоставления образовательных услуг.

Главное требование к создаваемой системе измерения и мониторинга процесса – предупреждение несоответствий, а не контроль конечного результата, влияние на процесс, а не на результат [2].

Разработанная нами методика мониторинга и измерения процессов входит в состав документов, обеспечивающих функциониро-

вание системы менеджмента качества колледжа, демонстрирует способность процессов достигать запланированных результатов, регламентирует критерии оценки, методы расчета и порядок оценки результативности, состав и требования к входным данным для расчета, оформление результатов расчета.

Требования методики обязательны для всех подразделений колледжа и распространяются на все процессы, включенные в состав документации системы качества и непосредственно влияющие на качество предоставляемой услуги.

Для мониторинга и измерения процессов СМК применяются следующие методы: измерительный (основан на информации, получаемой с помощью технических средств), регистрационный (основан на информации, получаемой путем подсчета числа определенных предметов или событий), расчетный (основан на информации, получаемой с помощью теоретических и эмпирических зависимостей) и экспертный (проводимый группой специалистов) [1].

Мониторинг может проводиться на уровне отдельных показателей, процессов и СМК в целом.

Система внутриколледжных показателей качества образования строится на объективных и субъективных источниках и показателях. К объективным можно отнести показатели трудоустройства выпускников, результаты вступительных испытаний, уровень практической подготовки студентов по результатам практики и т. д., к субъективным – результаты самооценки студентов и преподавателей, подразделений, социологических опросов, психологического обследования абитуриентов и т. д.

Число критериев зависит от содержания процесса, целей процесса и других факторов. Содержание критериев для каждого процесса индивидуально [3].

Ниже приведены примеры показателей мониторинга нескольких процессов СМК колледжа.

Показатели мониторинга процесса «Примем студентов»: отсутствие случаев нарушения правил приема; выполнение контрольных цифр приема; доля абитуриентов, получивших положительные оценки по отдельным предметам вступительных испытаний; доля абитуриентов, получивших неудовлетворительные оценки; количество срывов консультаций и вступительных испытаний по вине приемной комиссии; конкурс при зачислении по специальностям; доля абитуриентов, поступивших по результатам ЕГЭ; количество сбоев компьютерной программы «Абитуриент»; количество обоснованных претензий со стороны высшего руководства, абитуриентов и родителей; доля абитуриентов, поступивших по договорам; конкурс по заявлениям; количество победителей олимпиад, зачисленных в колледж.

Показатели мониторинга процесса «Реализация основных образовательных программ»: количество преподавателей с высшей категорией и с ученой степенью; результаты контрольных срезов знаний студентов по отдельным дисциплинам; количество преподавателей с высшей категорией и с ученой степенью; обеспеченность учебных дисциплин рабочими программами; качественная и абсолютная успеваемость; посещаемость студентами учебных занятий; степень соответствия учебных планов по специальностям ГОС СПО; результаты экзаменационных сессий по специальностям, курсам, формам обучения, дисциплинам; доля выполнения учебной нагрузки преподавателями в разрезе дисциплин, специальностей за учебный год; доля дипломных работ, выполненных по заказам предприятий; обеспеченность компьютерами в соответствии с нормативами.

Показатели мониторинга процесса «Управление персоналом»: нарушение требований трудового законодательства при приеме, увольнении и переводе; случаи нарушения сроков и порядка аттестации персонала; количество сотрудников, премируемых по результатам труда; качество подбора и расстановки кадров; количество случаев нарушений трудовой дисциплины.

Помимо показателей результативности в документированных процедурах колледжа определены ожидаемые результаты (Eoi), критерии соответствия (Esi), весовые коэффициенты (Ki) и методы мониторинга.

Фрагмент документированной процедуры «Производственные (профессиональные) практики» представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Критерии результативности процесса

Наименование параметра	Ожидаемый результат (Eoi)	Критерий соответствия (Esi)	Коэффициент (Ki)	Метод определения фактического значения
Отсутствие претензий потребителей	0	1	0,15	Регистрационный
Отсутствие случаев нарушения законодательных норм	0	0	0,1	Регистрационный
Количество несчастных случаев во время учебно-производственного процесса	0	1	0,15	Регистрационный
Посещаемость студентами практики, %	95	85	0,2	Регистрационный
Комплект учебно-методической документации согласно обязательного перечня, %	100	95	0,2	Регистрационный

Представление результатов возможно в различных формах, в том числе в виде таблицы показателей. На наш взгляд, наиболее наглядной формой является лепестковая либо развернутая диаграмма.



Рисунок 1 – Диаграмма мониторинга процесса

Итоги оценки результативности процесса оформляются документально в свободной форме в виде отчета, который содержит оценку результативности процесса за отчетный период, оценку динамики результативности, анализ причин неудовлетворительной результативности или отрицательной динамики, предложения по корректирующим и предупреждающим действиям.

В общем случае оценка результативности процессов выполняется 2 раза в год. Оценка результативности процесса не проводится в случае отсутствия любых операций по процессу за отчетный период или в случае решения руководителя процесса об отступлении от стандартной процедуры процесса.

Процесс считается результативным, если выполняется более 80 % всех показателей и сумма весовых коэффициентов всех показателей процесса достигает 0,8. Корректирующих действий не требуется. Если выполняется менее 80 % всех показателей и сумма весовых коэффициентов всех показателей процесса не достигает 0,8, процесс считается нерезультативным и требует разработки корректирующих действий.

Если в течение четырех периодов процесс стабильно достигает установленных значений, или превышает их, то это свидетельствует о необходимости пересмотра параметров результативности процесса, установления более жестких требований.

Изменение показателя результативности неизбежно происходит с течением времени, поскольку сформированные показатели результативности относятся к так называемым простым показателям и не охватывают всех результатов [4].

Оценка результативности процессов производится по формуле

$$R_n = \frac{\sum R_y}{\sum E_{oi}} \cdot 100\%,$$

где  $R_n$  – результат процесса;  $R_y$  – количество показателей результативности процесса, находящихся в управляемых условиях;  $E_{oi}$  – количество всех показателей результативности процесса, определяемых в соответствующих документированных процедурах. Весовой коэффициент результативности процесса определяется по формуле

$$K_i = \sum K_{ir},$$

где  $K_i$  – весовой коэффициент результативности процесса;  $K_{ir}$  – весовой коэффициент, соответствующий параметру, находящемуся в управляемых условиях.

Предложенная нами модель мониторинга процессов системы качества носит динамический характер, т. е. нацелена на определение тенденций развития через сопоставление текущих результатов всех процессов с предыдущими.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- Левшина, В. В. Формирование системы менеджмента качества вуза : монография / В. В. Левшина, Э. С. Бука. – Красноярск : Изд-во СибГТУ, 2004. – 324 с.
- Кошкарева, Н. В. Мониторинг сети процессов системы менеджмента качества образовательной организации: монография / Н. В. Кошкарева. – Красноярск : Изд-во СибГТУ, 2006. – 120 с.
- Павлюк, Д. В. Выбор критериев для измерения творческих процессов / Д. В. Павлюк // Методы менеджмента качества. – 2008. – № 11.
- Скрипка, Л. Е. Проблемы оценивания результативности процессов в СМК // Методы менеджмента качества. – 2007. – № 11.