

В. П. Кравченко
г. Гомель, БТЭУ

О РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В УНИВЕРСИТЕТЕ

В Республике Беларусь повышение качества высшего образования является одним из важнейших приоритетов образовательной политики государства. Национальной стратегией устойчивого социально-экономического развития предусмотрено выведение системы образования Беларуси на уровень, соответствующий мировым стандартам. Поэтому успешное функционирование современного учреждения высшего образования на сегодняшний день невозможно

без создания эффективной системы менеджмента качества, совершенствование которой должно становиться составной частью деятельности всего коллектива, каждого сотрудника.

Система менеджмента качества (СМК) в УО «Белорусский торгово-экономический университет потребительской кооперации» внедрена и сертифицирована в июне 2010 года в Национальной системе подтверждения соответствия Республики Беларусь, отвечающая требованиям СТБ ISO 9001-2009. В ноябре 2013 года университет успешно прошел повторный сертификационный аудит системы менеджмента качества. Срок действия сертификата соответствия № ВУ/112 05.01. 077 02256 продлен до 10 декабря 2016 года. По нашему мнению, на сегодняшний день наиболее важным и ответственным моментом является оценка результативности СМК университета, в которой принимают участие все структурные подразделения университета. Оценка результативности СМК университета оценивается на основе использования единого интегрального показателя, включающего следующие параметры оценки (рисунок 1). Данный показатель позволяет судить о результативности действующей СМК университета, сравнивать между собой значения за ряд лет, а также выявлять возможные направления повышения результативности СМК университета.

Важным показателем является оценка удовлетворенности потребителей, включающая изучение степени удовлетворенности отдельных групп потребителей: студентов, выпускников, слушателей факультета повышения квалификации и переподготовки, профессорско-преподавательского состава, сотрудников, работодателей, абитуриентов, студентов магистратуры, аспиранты, слушателей довузовской подготовки. Затем рассчитываются результаты анкетирования с использованием программного продукта в табличном процессоре MS Excel, с помощью которого организован ввод анкетных данных, выполнен автоматический расчет интегрального показателя удовлетворенности конкретного потребителя и показателей удовлетворенности по каждому критерию. Определяется степень удовлетворенности потребителей путем расчета интегрального показателя удовлетворенности (Y_n , в %) с определением значимости полученного результата: $90 < Y_n \leq 100$ – отличная; $70 < Y_n \leq 90$ – хорошая; $50 < Y_n \leq 70$ – удовлетворительная; $Y_n < 50$ – неудовлетворительная на основе отчетов задействованных структурных подразделений в проведении анкетирования.

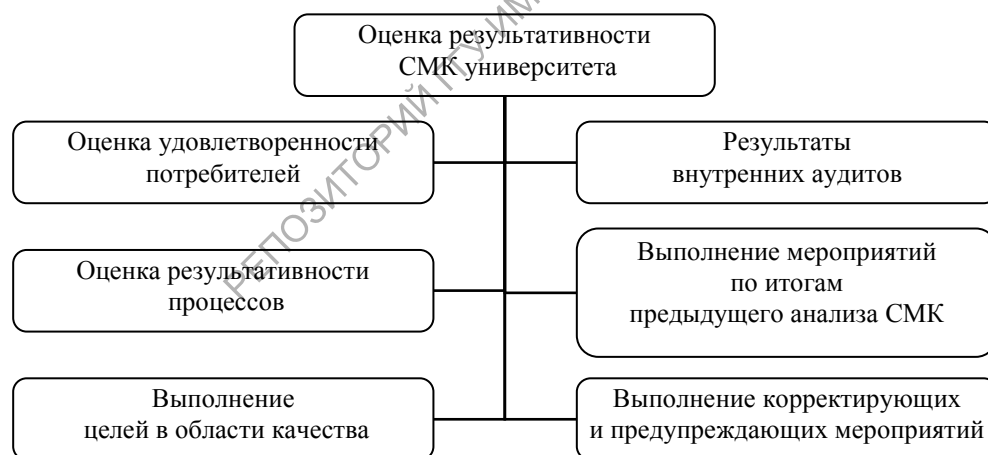


Рисунок 1 – Оценка результативности СМК университета

Интегральный показатель удовлетворенности потребителей качеством предоставленных услуг (таблица 1, рисунок 2) в целом по университету в 2014 году составил 85,37 %, что соответствует хорошей степени удовлетворенности потребителей» ($70 < Y_n \leq 90$).

Таблица 1 – Интегральные показатели удовлетворенности потребителей качеством предоставленных услуг университета за 2011–2014 годы

Потребители	Интегральный показатель удовлетворенности по группам потребителей, %				Степень удовлетворенности потребителей
	2011 год	2012 год	2013 год	2014 год	
1	2	3	4	5	6
Студенты	71,43	72,94	77,59	77,94	хорошая
Выпускники	82,24	82,25	82,96	83,11	хорошая

Окончание таблицы 1

1	2	3	4	5	6
Сотрудники	76,51	79,87	78,18	78,27	хорошая
Профессорско-преподавательский состав	72,09	79,29	80,10	80,21	хорошая
Абитуриенты	88,76	88,94	87,44	87,43	хорошая
Студенты магистратуры	84,55	85,91	86,02	84,46	хорошая
Слушатели ФПКИП (образовательная программа повышения квалификации)	88,60	89,01	89,71	90,92	хорошая, отличная (в 2014 году)
Слушатели ФПКИП (образовательная программа переподготовки руководящих работников и специалистов)	85,47	85,69	89,97	90,05	хорошая, отличная (в 2014 году)
Слушатели довузовской подготовки	–	91,03	92,24	90,39	отличная
Аспиранты	91,77	91,02	96,56	95,35	отличная
В целом по университету	82,12	84,19	85,56	85,37	хорошая

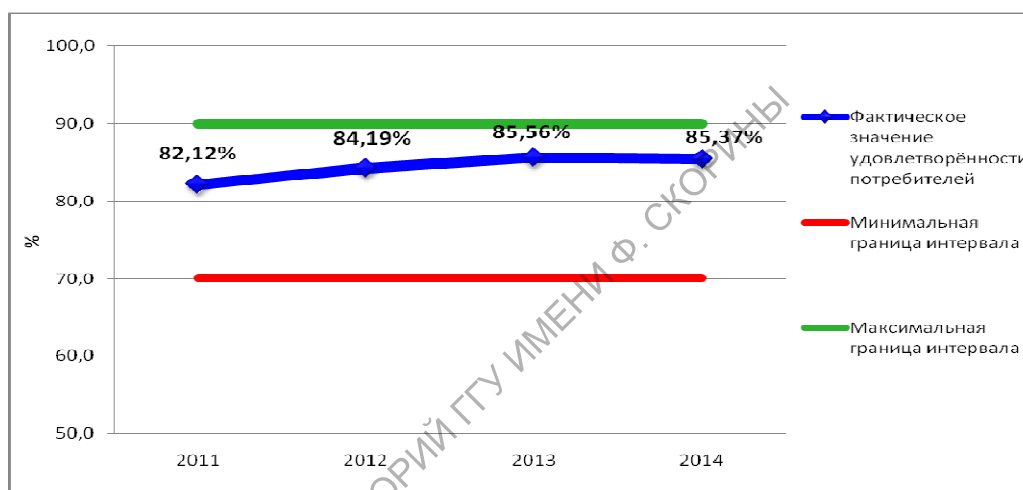


Рисунок 2 – Динамика вариации интегральных показателей удовлетворенности потребителей качеством предоставленных услуг за 2011–2014 годы

Оценка результативности процессов основана на использовании отдельных показателей, принадлежащих данному процессу, при этом состав показателей по процессам не является исчерпывающим и может изменяться.

По каждому процессу рассчитывается интегральный показатель на основании единичных показателей с применением коэффициентов весомости, которые определяются экспертным путем. В роли экспертов выступают в университете владельцы процессов. За 2014 год основные процессы результативны, о чем свидетельствуют интегральные показатели их функционирования в соответствии с интервалами значений полученных результатов (таблица 2).

Выполнение целей в области качества оценивается на основе сравнения фактического значения с ранее запланированным. В течение года проводится мониторинг и измерение текущих значений по целям в области качества как по структурным подразделениям, так и в целом по университету.

Результаты внутренних аудитов при оценке результативности СМК университета учитываются при наличии целей в программе проведения внутренних аудитов. Проводится сравнительный анализ за ряд лет по отдельным показателям: соотношение проведенных внутренних аудитов и первоначально запланированных программой, количество устраненных в установленный срок несоответствий, удовлетворенность работой аудиторов.

Таблица 2 – Оценка результативности основных процессов университета за 2014 год

Основные процессы	Интегральный показатель функционирования процесса ($K_{инт}$)	Интервал значений интегрального показателя результативности процесса	Оценка результативности процесса
Стратегическое планирование	1,0	$K_{инт} \geq 0,9$	5 результативен
Подготовка специалистов на I ступени высшего образования	4,4	$4 < K_{инт} \leq 5$	4,4 результативен
Подготовка специалистов с высшим образованием на II ступени (магистры)	4,7	$4 < K_{инт} \leq 5$	4,7 результативен
Подготовка научных работников высшей квалификации	69,1 %	$40 < K_{инт} \leq 70$	4 результативен
Переподготовка и повышение квалификации кадров	5	$4 \leq K_{инт} \leq 5$	5 результативен
Научно-исследовательская и инновационная деятельность	4	$4 \leq K_{инт} \leq 5$	4 результативен
Результативность (Росп) основных процессов, %	90,0	$80 \leq \text{Росп} \leq 100$	результативны

Заключительным этапом оценки результативности СМК университета является расчет средневзвешенного интегрального показателя ее результативности (Рсмк). Затем на основании шкалы оценки делается вывод о результативности СМК университета: $\text{Рсмк} \leq 20\%$ – неприемлемо, $20\% \leq \text{Рсмк} \leq 30\%$ – предел, $30\% \leq \text{Рсмк} \leq 60\%$ – приемлемо (удовлетворительно), $60\% \leq \text{Рсмк} \leq 80\%$ – хорошо, $80\% \leq \text{Рсмк} \leq 100\%$ – отлично.

За 2011–2014 годы наблюдается достаточно высокое значение результативности СМК университета (таблица 3).

Таблица 3 – Показатели результативности СМК университета за 2011–2014 годы

Показатели	2011 год	2012 год	2013 год	2014 год
Оценка удовлетворенности потребителей, %	82,1	84,2	85,6	85,4
Результативность основных процессов, %	89,6	92,2	94,7	90,0
Выполнение целей в области качества, %	81,0	77,8	71,4	67,7
Выполнение мероприятий по итогам предыдущего анализа СМК, %	94,8	92,6	95,0	84,4
Выполнение программы внутренних аудитов, %	100,0	100,0	100,0	100,0
Выполнение корректирующих и предупреждающих мероприятий, %	100,0	100,0	100,0	100,0
Результативность СМК – интегральный показатель результативности СМК, %	89,80	89,70	89,58	86,3

По шкале оценки результативности СМК ($80 \leq \text{Рсмк} \leq 100$) получена оценка «отлично», что свидетельствует о достаточно эффективной работе университета и достижении им значительных результатов по направлениям деятельности (рисунок 3).

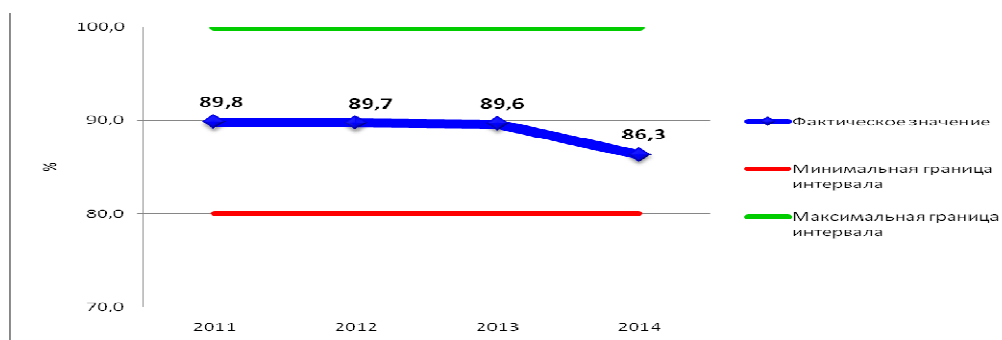


Рисунок 3 – Динамика вариации интегральных показателей результативности СМК университета за 2011–2014 гг.

Проведенный анализ результативности СМК по методике, разработанной в университете, позволяет сопоставлять полученные результаты оценки за разные периоды времени, выявлять сильные и слабые стороны в деятельности, разрабатывать стратегию на дальнейшее улучшение деятельности университета с целью укрепления позиций на рынке образовательных услуг.