

Оценка качества деятельности структурных подразделений в системе менеджмента качества классического университета

В. В. ШАРАТИНОВА

(ЧЕРЕПОВЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ)*

Обозначена проблема разработки и практического применения методик и моделей оценки качества в современной теории и практике управления качеством образования; приведены ряд противоречий, выявленных при изучении состояния данной проблемы, и экспериментальные результаты исследования.

Ключевые слова: оценка качества деятельности, комплексная система показателей, методика оценки качества деятельности.

Evaluation of Organization Departments' Activity Quality in the System of Quality Management of Classical University

V. V. SHARATINOVA

(CHEREPOVETS STATE UNIVERSITY)

The problem of development and practical application of techniques and models of quality evaluation in the modern theory and practice of education quality management is denoted. The author introduced a number of contradictions, which had been revealed in the studies of condition of this problem, and experimental results of the research.

Keywords: activity quality evaluation, complex system of parameters, technique of activity quality evaluation.

Интернационализация образования в мире, структурная реформа высшего образования Европы и присоединение России к Болонскому процессу обуславливают изменения в российской высшей школе, и прежде всего в части, касающейся качества образования. Повышение качества образовательных услуг и ориентация на потребителя вызваны возросшей конкуренцией между вузами, как на рынке труда, так и на рынке образовательных услуг.

Следует отметить увеличение числа педагогических исследований, посвященных различным аспектам проблемы управления качеством образования: от создания концепций управления качеством образования (на региональном и муниципальном уровнях) до разработки моделей и систем управления качеством в образовательных учреждениях разных уровней. Активно исследуются про-

блемы управления качеством образования в высших учебных заведениях различного профиля, в условиях обособленного структурного подразделения и профессиональной деятельности педагогов. Большое внимание уделяется вопросам мониторинга качества образования в части уровня и степени освоения обучающимися образовательных программ на примере учреждений профессионального образования разных уровней и типов.

Проведенный нами анализ научных исследований по проблемам управления качеством образования в российской высшей школе подтверждает выводы, сделанные В. И. Байденко (Болонский процесс..., 2005: 337), и показывает, что современными перспективными направлениями являются:

1) формирование теоретико-методологических основ в области качества высшего об-

* Шаратинова Виктория Валерьевна — начальник экспертно-аналитического отдела образовательных технологий Череповецкого государственного университета. Тел.: (8202) 50-03-04. Эл. адрес: sh_victoria@chsu.ru

разования, развитие квалитологии и квалитометрии образования;

2) формирование систем мониторинга и оценки качества высшего образования;

3) создание систем менеджмента качества на основе современных моделей управления качеством.

Несмотря на то, что в отечественном образовании имеются серьезные достижения в рассмотрении вопросов управления качеством образования, продолжают оставаться актуальными разработка новых подходов к управлению и оценке деятельности образовательного учреждения и его структурных подразделений, потребность в научном обосновании принимаемых управленческих решений.

Ощувив необходимость в применении новых подходов к управлению качеством деятельности образовательной системы, российские вузы ведут активную разработку и внедрение собственных систем менеджмента качества (СМК) на основе известных моделей. Следует отметить и увеличение числа конференций различного уровня, публикаций в печати по данной проблематике, и повышение интереса со стороны образовательных учреждений к конкурсу Рособразования и Рособнадзора «Системы качества подготовки выпускников образовательных учреждений профессионального образования».

После разработки и внедрения СМК дальнейшее ее развитие должно строиться на систематическом мониторинге, оценке результативности процессов и деятельности структурных подразделений, их осуществляющих, принятии эффективных управленческих решений на основе полученных результатов. Именно поэтому особое внимание следует уделить оценке качества деятельности структурных подразделений, системе показателей и критериев оценки. Изучение состояния данной проблемы позволило нам выявить следующие противоречия:

— между потребностью в новых подходах к управлению образовательными учреждениями в целом и традиционной внутривузовской системой управления структурными подразделениями;

— между потребностью в новых подходах к оценке деятельности высших учебных заведений и отсутствием научно обоснованных подходов к оценке деятельности составляющих их структурных подразделений;

— между потребностью в объективной информации для принятия управленческих решений по обеспечению требуемого качества подготовки специалистов и недостаточной разработкой механизмов практической реализации внутривузовского мониторинга и оценки качества деятельности структурных подразделений;

— между потенциальными возможностями научно-педагогического состава и недостаточно эффективной системой стимулирования его деятельности.

Актуальность применения принципов менеджмента качества в Череповецком государственном университете (ЧГУ) обусловлена наличием конкуренции на региональном рынке образовательных услуг, необходимостью систематического мониторинга требований потребителей образовательных услуг и корректировки в соответствии с ними своей деятельности, четкого определения обязанностей, ответственности, полномочий сотрудников и реализации справедливой системы мотивации и стимулирования.

Система менеджмента качества ЧГУ построена на основе модели, заложенной в международном стандарте ИСО 9001:2008, внедрена и сертифицирована применительно к проектированию, разработке и осуществлению образовательной деятельности в сфере высшего, послевузовского и дополнительного образования (независимо от формы обучения и условий освоения образовательных программ, в соответствии с областью лицензирования и государственной аккредитации).

На основе анализа видов деятельности, осуществляемых университетом с использованием методов структурного анализа и проектирования (пакет IDEF-моделирования Platinum VPwin версии 4.0) сформирована многоуровневая модель процессов СМК. По аналогии с назначением процессов СМК в структуре университета действуют основные

(реализующие процессы жизненного цикла) и вспомогательные (обеспечивающие) структурные подразделения. Основными являются образовательные структурные подразделения — институты, факультеты, кафедры.

Качество деятельности университета определяет качество подготовки специалистов и состоит из многочисленных аспектов. Представляется правильным судить о нем по качеству процессов и по качеству деятельности структурных подразделений, их осуществляющих. Оценка качества деятельности институтов, факультетов и кафедр ЧГУ проводится с целью контроля и анализа результатов работы, определения результативности СМК и принятия управленческих решений; представляет специально организованные систематические сбор, обработку, изучение и анализ показателей качества; выявление отклонений от заданных требований и норм; выработку мер по их минимизации и повышению качества деятельности; построена на основе:

— комплексной системы показателей, позволяющей вовлечь в управление качеством всех субъектов деятельности, определить их место и роль;

— методики оценки качества деятельности структурных подразделений и результатов ее апробации.

Комплексная система показателей качества деятельности структурного подразделения включает показатели лицензирования и государственной аккредитации вузов, внутривузовские показатели, определяемые стратегическими целями и задачами университета, и представляет сложную многоуровневую иерархическую структуру, вершиной которой является единая интегральная оценка, содержательно определенная как «качество деятельности структурного подразделения». По легко измеряемым исходным показателям (низшего уровня) можно давать оценку непосредственно неизмеряемым комплексным показателям качества (более высокого уровня).

Методика оценки качества деятельности структурных подразделений основана на

принципах системного подхода: анализе (декомпозиции) качества деятельности структурных подразделений на составляющие и синтезе (объединении) этих составляющих в единую интегральную оценку; позволяет гибко реагировать на изменение степени достижения установленных целей в области качества путем изменения весовых коэффициентов в сторону уменьшения значимости показателей, характеризующих достигнутые цели, и усиления значимости показателей, характеризующих еще не достигнутые цели. Для обеспечения соизмеримости и соразмерности показателей в методике предусмотрены процедуры нормирования значений показателей на максимальные значения на множестве сопоставляемых структурных подразделений (институтов, факультетов или кафедр) и свертки нормированных значений в пределах каждого частного множества структуры с учетом их весовых коэффициентов, определяемых экспертным методом, до получения значения единой интегральной оценки.

Итоговые оценки структурных подразделений имеют значения в интервале от 0 до 1 и рассматриваются с точки зрения их нахождения в одном из диапазонов: диапазон А [0,7 — 1] — выше среднего, диапазон В [0,4 — 0,7] — средний, диапазон С [0 — 0,4] — ниже среднего. Так, например: количество кафедр, имеющих итоговую оценку в диапазоне А, увеличилось с 5 (9,6%) в 2001 г. до 23 (48,9%) в 2009 г., а количество кафедр, имеющих итоговую оценку в диапазоне С, в этот же период уменьшилось с 33 (63,5%) до 0 (0,0%).

Внедрение и применение методики оценки качества деятельности структурных подразделений в период с 2001 по 2009 г. позволило повысить показатели деятельности университета. Так, например:

1) спектр образовательных программ: направления подготовки (специальности) высшего профессионального образования — увеличение в 1,8 раза с 47 до 85; специальности научных работников (аспирантуры) — увеличение в 1,6 раза с 22 до 35; программы

дополнительного профессионального образования — увеличение в 10 раз с 7 до 70;

2) эффективность аспирантуры: доля аспирантов, защитивших диссертации (от приема), — увеличение в 3,2 раза с 13,3 до 42,6%;

3) научно-исследовательская и научно-методическая работа: среднегодовой объем финансирования научных исследований за 5 лет (для университетов — не менее 10 млн руб.) — увеличение в 3,6 раза с 3,6 до 13,1 млн руб.; среднегодовой объем научных исследований на единицу научно-педагогического персонала за пять лет (для университетов — не менее 18 тыс. руб.) — увеличение в 3,1 раза с 7,4 до 22,6 тыс. руб.; среднегодовое количество монографий на 100 основных штатных педагогических работников с учеными степенями и (или) учеными званиями, изданных за пять лет (для университетов — не менее 2), — увеличение в 3,1 раза с 1,35 до 4,13;

4) качественный состав научно-педагогических кадров: доля профессорско-преподавательского состава (ППС) с учеными степенями и (или) учеными званиями (для университетов — не менее 60%) — увеличение в 1,2 раза с 52,3 до 61,4%; доля в ППС докторов наук и (или) профессоров (для университетов — не менее 10%) — увеличение в 1,3 раза с 8,2 до 10,3%; годовое число защит диссертаций на 100 человек научно-педагогического состава — увеличение в 2,1 раза с 1,5 до 3,1;

5) материально-техническая база: общее количество персональных компьютеров — увеличение в 2,9 раза с 490 до 1399 ед., в том числе с которых имеется доступ к сети Интернет — увеличение в 2,7 раза с 192 до 523; общая стоимость машин и оборудования — увеличение в 6,6 раза с 15,5 до 102,1 млн руб.; общее количество единиц хранения библиотечного фонда — увеличение в 1,2 раза с 424,3 до 512,4 тыс. ед.;

6) финансово-хозяйственная деятельность: годовой объем внебюджетных средств — увеличение в 7,7 раза с 18,5 до 142,6 млн руб.;

7) востребованность выпускников: доля выпускников, направленных на работу, — увеличение в 7,8 раза с 1,1 до 8,6%; доля заявок на подготовку от количества выпуск-

ников — увеличение в 1,8 раза с 38,0 до 67,8%.

Опыт нашей исследовательской работы показал, что оценка качества деятельности структурных подразделений стала эффективным средством управления деятельностью классического университета при формировании и совершенствовании системы менеджмента качества. Обеспечение высокого качества и конкурентоспособности образовательных услуг является для руководства университета приоритетным стратегическим направлением деятельности, а результаты оценки качества деятельности структурных подразделений ЧГУ — основой принимаемых управленческих решений, планирования и организации мероприятий по улучшению как отдельных процессов и структурных подразделений, так и университета в целом. Например:

— оптимизирована структура кафедр, что привело к их сокращению с 54 до 41 и увеличению доли выпускающих кафедр с 69 до 83%;

— развивается система мотивации и стимулирования персонала структурных подразделений на основе результатов оценки; показатели деятельности структурных подразделений включены в систему оплаты труда в ЧГУ;

— институты, факультеты и кафедры разрабатывают комплекс мер, направленных на устранение нерешенных проблем и недостатков, выявленных при оценке их деятельности, включают его в планы работы на учебный год.

Комплексная система показателей используется при мониторинге и измерении процессов, оценке их результативности, служит основой для постановки целей структурных подразделений в области качества.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Болонский процесс: середина пути (2005) / под ред. д-ра пед. наук, проф. В. И. Байденко. М. : Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов ; Российский новый университет.