

УДК 378.14

**А.В. Селезнева**

**A.V. Selezneva**

Пермский национальный исследовательский политехнический университет  
Perm National Research Polytechnic University

## **ПРОВЕДЕНИЕ САМООЦЕНКИ ВУЗА ПО МОДЕЛИ КАЧЕСТВА**

### **CARRYING OUT THE SELF-ASSESSMENT OF HIGHER EDUCATION INSTITUTION ON QUALITY MODEL**

Представлены результаты проведения самооценки деятельности вуза по модели премии Правительства Российской Федерации в области качества. По результатам самооценки сделаны выводы о необходимости улучшения некоторых критериев модели.

**Ключевые слова:** вуз, система менеджмента качества, модель премии Правительства Российской Федерации в области качества, самооценка, стандарты ISO серии 9000.

Results of carrying out a self-assessment of activity of higher education institution on model of an award of the Government of the Russian Federation in the field of quality are presented in article. By results of a self-assessment conclusions are drawn on need of improvement of some of model criteria.

**Keywords:** higher education institution, quality management system, model of an award of the Government of the Russian Federation in the field of quality, self-assessment, standards ISO series 9000.

Общими тенденциями развития высшего образования, проявившими себя в большинстве развитых и развивающихся стран, сегодня стали массовизация образования, увеличение доли платных услуг, распространение дистанционного образования, формирование потребностей в постоянном повышении профессиональной квалификации, росте профессиональной мобильности, предопределенные ускорением темпов развития общества и структурными изменениями в сфере занятости, снижение значения получаемой выпускником конкретной специальности и т.д. Эффективность деятельности будущего выпускника определяется тем, насколько квалифицированно он будет подготовлен в вузе, какими компетенциями он будет обладать [1]. В связи с этим основными задачами развития высшего образования на сегодняшний день стали: обеспечение его доступности и качества; созда-

ние условий в вузах, отвечающих современным высоким требованиям, приведение качества подготовки выпускников учреждений профессионального образования в соответствие с потребностями работодателей и регионального рынка труда; развитие кадрового потенциала системы образования.

Целью всех изменений является построение современной модели образования, позволяющей каждому человеку получить качественное образование на любом уровне, вне зависимости от места проживания, обеспечивающее дальнейшее профессиональное совершенствование и конкурентоспособность на рынке труда.

Современные работодатели ориентируются на привлечение, прежде всего, таких специалистов, которые обладают инновационным и «рыночным» мышлением, способностью к быстрому освоению новых технологий и принятию эффективных решений в постоянно меняющихся условиях деятельности предприятий.

В России общепризнана социально-экономическая значимость высшего образования и его роль в научно-техническом прогрессе и духовной жизни общества, а также в развитии и качественном совершенствовании всей российской экономики. В современных условиях конкуренция стран в социально-экономическом развитии сводится к конкуренции в области науки и техники, и как следствие – в области подготовки квалифицированных кадров.

С переходом к рыночным отношениям количество высших учебных заведений выросло, что обусловило острую конкурентную борьбу на региональном и общенациональном рынке. Качество образовательных услуг становится необходимым условием конкурентоспособности высшего учебного заведения. Именно оно позволяет абитуриентам выбирать соответствующий вуз, а выпускникам строить в дальнейшем успешную карьеру.

Конкуренция давно добралась до высших учебных заведений, обретая свою нишу в сфере образовательных услуг, и поэтому системой менеджмента качества в бюджетных организациях уже никого не удивишь. Международные стандарты ISO серии 9000 для современного вуза – это не просто всемирно признанный инструмент подтверждения того, что управлению качеством в организации уделяется пристальное внимание [2].

Кроме того, причины интереса вузов к стандартам ISO серии 9000 кроются в следующем:

- повышение внимания требований к качеству образовательного процесса со стороны вышестоящих организаций (министерства, агентства);
- стремление руководства вуза улучшить управление качеством предоставляемых услуг;
- расширение возможностей использования сертификата в качестве инструмента повышения привлекательности учебного заведения для абитуриентов и других заинтересованных сторон;

– повышение уровня доверия со стороны физических и юридических лиц, взаимодействующих с образовательным учреждением;

– увеличение возможностей развития благодаря компетентности персонала, улучшению отношений с потребителями и поставщиками и пр. [3].

Учитывая важность проблемы повышения качества образования в вузах, нам представляется важным проводить самооценку деятельности вуза, используя современные методы анализа, например модель премии Правительства Российской Федерации в области качества [4, 5]. Данная премия присуждается ежегодно на конкурсной основе организациям за достижение значительных результатов в области качества продукции и услуг, обеспечения их безопасности, а также за внедрение высокоэффективных методов менеджмента качества. В связи с тем, что в ПНИПУ функционирует сертифицированная система менеджмента качества (СМК), использование данной модели для самооценки представляет собой выявление возможностей для улучшения СМК, повышения качества образовательных услуг и процесса обучения.

Система менеджмента качества вуза – это внутрифирменная уникальная система, допускающая применение инвариантной методики ее построения для каждой образовательной организации. Область применения СМК в вузе – это образовательный и научно-исследовательский процессы, основными продуктами которых являются образовательные услуги и результаты научно-исследовательской деятельности соответственно.

Премии по качеству обеспечивают их лауреатам имидж лидера, репутацию надежного производителя высококачественной и конкурентоспособной продукции или услуги, способствует привлечению новых партнеров и заказчиков, сохранению и увеличению существующей доли рынка, ведут к росту прибыли и, соответственно, открывают новые деловые возможности. В модели премии заложены девять основных принципов всеобщего менеджмента качества. Модель включает в себя две группы критериев (рис. 1).

Первая группа критериев характеризует то, как организация добивается результатов, что делается для этого («возможности»), а вторая группа критериев характеризует то, что достигнуто («результаты»).

Первая группа включает в себя следующие критерии:

1. Лидирующая роль руководства.
2. Политика и стратегия организации в области качества.
3. Персонал.
4. Партнерство и ресурсы.
5. Процессы, осуществляемые организацией.

Вторая группа критериев включает в себя:

6. Удовлетворенность потребителей качеством продукции и услуг.
7. Удовлетворенность персонала.

8. Влияние организации на общество.

9. Результаты работы организации.



Рис. 1. Модель правительства РФ в области качества

Приведем в виде таблицы результаты анализа СМК ПНИПУ.

Результаты анализа СМК по модели премии Правительства РФ  
в области качества

№ п/п	Критерий (в порядке убывания важности)	Важность критерия, %	Требуемый результат, баллы	Полученный результат, баллы	Полученный результат, %	Накопленный результат, %	Результативность СМК, %
1	Удовлетворенность потребителей качеством продукции и услуг	18	180	150	17,39	17,39	83,3
2	Процессы, осуществляемые организацией	13	130	112,5	13,04	30,43	86,5
3	Персонал	12	120	108	12,3	42,73	90
4	Результаты работы организации	12	120	100	11,4	54,13	83,3
5	Политика и стратегия организации в области качества	10	100	93,5	10,84	64,97	93,50

Окончание таблицы

№ п/п	Критерий (в порядке убывания важности)	Важность критерия, %	Требуемый результат, баллы	Полученный результат, баллы	Полученный результат, результат, %	Накопленный результат, результат, %	Результативность СМК, %
6	Лидирующая роль руководства	10	100	91	10,35	75,32	91
7	Партнерство и ресурсы	10	100	90	10,24	85,56	90
8	Удовлетворенность персонала	9	90	73	8,46	94,02	81,1
9	Влияние организации на общество	6	60	58	6,6	100	96,6
	<i>Итого</i>	100	1000	879	100	–	795,3

Проведенные исследования выявили, что результативность СМК ПНИПУ составляет 795,3 балла (79,5 %) из максимального возможных 1000 баллов, или 100 %. Представим наглядно данные таблицы, используя лепестковую диаграмму (рис. 2).

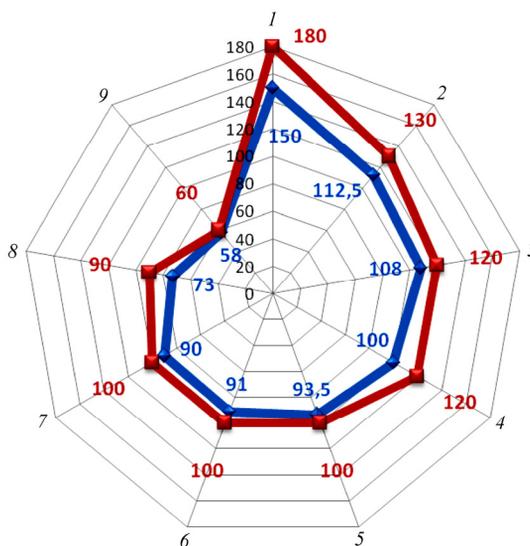


Рис. 2. Лепестковая диаграмма по результатам анализа СМК по модели премии Правительства РФ в области качества: 1 – удовлетворенность потребителей качеством продукции и услуг; 2 – процессы, осуществляемые организацией; 3 – персонал; 4 – результаты работы организации; 5 – политика и стратегия организации в области качества; 6 – лидирующая роль руководства; 7 – партнерство и ресурсы; 8 – удовлетворенность персонала; 9 – влияние организации на общество; ◆ – полученный результат, баллы; ■ – требуемый результат, баллы

Проведем ABC-анализ. Для этого все критерии самооценки объединим в группы А, В и С. Каждая из этих групп обуславливает примерно следующий процент критериев: А – 75 %, В – 19 %, С – 6 %. В группу А попали наиболее важные, с точки зрения оценки, критерии: удовлетворенность потребителей качеством продукции и услуг; процессы, осуществляемые организацией; персонал; результаты работы организации; политика и стратегия организации в области качества; лидирующая роль руководства. В группу В отнесены критерии «партнерство и ресурсы» и «удовлетворенность персонала». В группу С попадают оставшиеся, наименее важные критерии: влияние организации на общество. Таким образом, не все наиболее важные критерии получили максимально возможные оценки. Как свидетельствуют данные лепестковой диаграммы, есть потенциал для улучшения по всем критериям.

Наиболее результативными, но наименее важным критерием является влияние организации на общество (96,6 %), далее – политика и стратегия организации в области качества (93,3 %), затем – лидирующая роль руководства (91 %). Самый важный критерий – удовлетворенность потребителей качеством продукции и услуг – является одним из нерезультативных (83,3 %).

В целом, по результатам самооценки деятельности ПНИПУ по модели премии Правительства РФ в области качества в 2012 году можно сделать вывод, что СМК ПНИПУ пригодна, адекватна и функционирует стабильно и результативно в соответствии с положениями политики ПНИПУ в области качества. Все критерии премии, безусловно, влияют на процесс оказания образовательных услуг. Улучшение процесса образования, особенно высшего профессионального, всегда актуально. В настоящее время повышение качества образования – это не только задача государственного уровня. Это в первую очередь задача самих вузов, которые по мере развития рынка образовательных услуг и обострения конкуренции вынуждены искать дополнительные конкурентные преимущества.

Сегодня повышение качества образовательных услуг вузов рассматривается как стратегическая цель в рамках государственных задач и как средство обеспечения жизнедеятельности, развития и процветания вуза в рамках задач самого учебного заведения. Современный вуз должен признать себя субъектом рынка и, следовательно, понять, что на рынке образовательных услуг действуют все закономерности рыночной экономики, используются различные методы борьбы за выживание и происходит «естественный отбор».

### **Список литературы**

1. Селезнева А.В., Троегубова Т.П. Компетентностный подход к структуре цикла профессиональных дисциплин // Вестник Перм. нац. исслед. по-

литехн. ун-та. Машиностроение, материаловедение. – 2012. – Т. 14, № 1. – С. 114–120.

2. Крейг Р.Д. ИСО 9000: Руководство по получению сертификата о регистрации: пер. с англ. – М.: Стандарты и качество, 2001. – 183 с.

3. Иванов В.А., Селезнева А.В. Особенности применения стандартов ISO в высших учебных заведениях // Высшее образование сегодня. – 2013. – № 8. – С. 28–31.

4. Окрепилов В.В. Управление качеством: учебник для вузов. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Экономика, 1998. – 639 с.

5. Гиссин В.И. Управление качеством продукции: учеб. пособие. – Ростов н/Д: Феникс, 2000. – 255 с.

Получено 1.11.2013

**Селезнева Алевтина Владимировна** – старший преподаватель, Пермский национальный исследовательский политехнический университет (614990, г. Пермь, Комсомольский пр., 29, e-mail: msi@pstu.ru).

**Selezneva Alevtina Vladimirovna** – Senior Lecturer, Perm National Research Polytechnic University (614990, Perm, Komsomolsky av., 29, e-mail: msi@pstu.ru).