

## МЕТОДИКА САМООЦЕНКИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА

## КАЧЕСТВА ВУЗА

В настоящее время современный конкурентоспособный вуз должен иметь эффективную систему менеджмента качества (СМК). Эта система позволяет проводить непрерывную оценку и управление факторами, воздействующими на качество подготовки специалистов (организационная структура, уровень процессов обучения, научно-педагогическая квалификация ППС; учебно-методическое, материально-техническое обеспечение и др.).

Ключевым процессом функционирования вуза является образовательная деятельность. Совершенствование образовательной деятельности вуза невозможно без периодического анализа качества его деятельности. Такой анализ в мировой практике получил название самооценки.

Для того, чтобы иметь представление на каком уровне развития находится СМК, нами предлагается использовать методику экспресс-самооценки, разработанную на основе анкеты, предложенной в учебно-методическом пособии [1] по модели конкурса “Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов”.

Предоставляемая руководителям подразделений анкета состоит из девяти критериев и четырнадцати вариантов ответов к каждому критерию. Причем, первый вариант ответа соответствует низшему уровню качества, а четырнадцатый – высшему уровню качества деятельности вуза. При оценке вариантов ответов может возникнуть ситуация, когда невозможно ответить однозначно “да” или “нет”. Для этого была разработана пятибалльная квалиметрическая шкала, которую используют респонденты при заполнении анкеты (табл. 1).

ТАБЛИЦА 1

Балл	Положение дел на момент проведения самооценки в вузе	Оценка $B_{ijk}$
1	Подход (вариант ответа) не применяется в вузе	0
2	Подход находится только на стадии разработки (результаты достигнуты не более, чем на 20 %)	0,10
3	Подход применяется, но не всегда выполняется (результаты достигнуты на 20...50 %)	0,35
4	Подход применяется и в большинстве случаев выполняется (результаты достигнуты на 50...80 %)	0,65
5	Подход применяется и практически всегда выполняется (результаты достигнуты на 80...100 %)	0,90

При количественной оценке вариантов ответов каждому баллу, указанному респондентом, ставится в соответствии (табл. 1) определенная оценка  $B_{ijk}$ .

Обработка результатов проходит в три этапа.

На первом этапе осуществляется усреднение результатов анкетирования респондентов с использованием зависимости

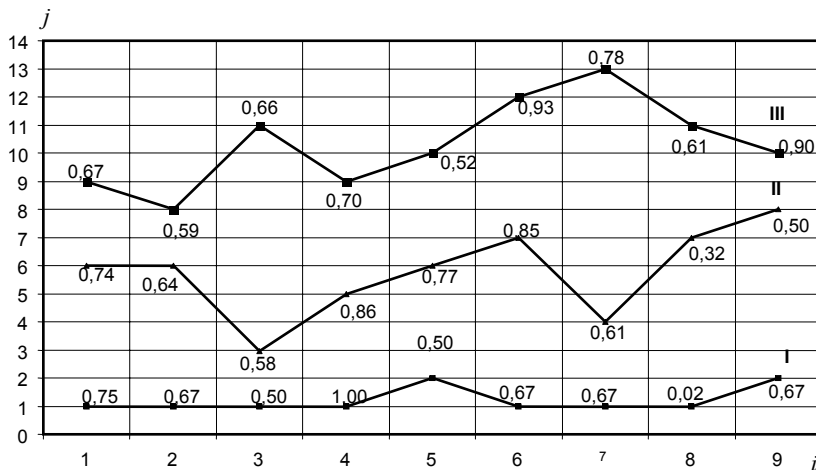
$$Q_{ij} = \frac{1}{N} \sum_{k=1}^N B_{ijk}, \quad (1)$$

где  $i$  – номер критерия;  $j$  – номер варианта ответа в критерии;  $k$  – номер респондента;  $Q_{ij}$  – средняя оценка  $j$ -го варианта ответа в  $i$ -ом критерии;  $B_{ijk}$  – оценка  $j$ -го варианта ответа по  $i$ -му критерию, соответствующая баллу, поставленному  $k$ -ым респондентом;  $N$  – количество респондентов.

В результате для каждого варианта ответа получают оценку  $Q_{ij}$ .

На втором этапе в качестве оценки развития СМК по каждому  $i$ -му критерию выбирается номер  $j$ , для которого усредненная по всем респондентам оценка  $Q_{ij}$  принимает максимальное значение (эти значения показаны на графиках (на рис. 1).

На третьем этапе осуществляется наглядное представление результатов анкетирования в виде графика (рис. 1). По оси абсцисс откладываются номера критериев, а по оси ординат – номера вариантов ответов, у которых оценка  $Q_{ij}$  максимальна.



**Рис. 1** Пример графического представления результатов самооценки с использованием зависимости (1)

На рис. 1 изображены три графика, каждый из которых отражает различные уровни развития СМК.

График I отображает результаты первоначальной самооценки в университете, приступающем к разработке СМК. Цифровые обозначения на этой кривой показывают, что наибольшую среднюю оценку  $Q_{11} = 0,75$  получил первый вариант ответа ( $j = 1$ ) первого критерия ( $i = 1$ ), аналогично среднюю оценку  $Q_{52} = 0,5$  получил второй вариант ответа ( $j = 2$ ) пятого критерия ( $i = 5$ ) и т.д.

График II – характеризует положение дел в вузе, который неоднократно проводил самооценку и имеет действующую СМК.

График III – отражает результаты самооценки вуза, добивающегося постоянных улучшений с использованием эффективно действующей СМК и готового участвовать и занять призовое место в конкурсе “Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов”.

**ТАКИМ ОБРАЗОМ, ИСПОЛЬЗУЯ САМООЦЕНКУ МОЖНО ПРОДЕМОНСТРИРОВАТЬ СТЕПЕНЬ ВЛИЯНИЯ СМК НА УЛУЧШЕНИЕ КАЧЕСТВА ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ, ИЗУЧИТЬ ВЛИЯНИЕ ВУЗА НА ОБЩЕСТВО, А ТАКЖЕ ПОДГОТОВИТЬ ВУЗ К УЧАСТИЮ В КОНКУРСЕ “ВНУТРИВУЗОВСКИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ”.**

#### Список литературы

1 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ ПО МОДЕЛИ КОНКУРСА “ВНУТРИВУЗОВСКИЕ СИСТЕМЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ”. М.: МГИСИС, 2003. 30 с.