

ПРАКТИЧЕСКАЯ РЕАЛИЗАЦИЯ МОДЕЛИ САМООЦЕНКИ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА НА ПРИМЕРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

А.Ю. Сизикин

ГОУ ВПО «Тамбовский государственный технический университет», г. Тамбов

Ключевые слова и фразы: качество; модель; организация; самооценка.

Аннотация: Реализованы процессы самооценки применительно к менеджменту качества образовательной организации, которые позволяют идентифицировать резервы повышения результативности системы менеджмента качества.

Процесс самооценки на основе критериев национальной премии (награды) за качество является одним из наиболее важных видов управленческой деятельности, обеспечивающей систематический пересмотр и контроль состояния любой организации, позволяющей четко локализовать сильные стороны и области совершенствования, фокусируясь на взаимоотношениях между людьми, процессами и результатами [1].

Критерии модели самооценки содержат девять категорий, объединенных в две группы: первая группа критериев характеризует, как организация добивается результатов в области качества, что делается для этого («возможности процессов»); вторая группа критериев характеризует, что достигнуто в области качества («результаты»). Для проведения самооценки каждому из критериев приписывается относительная ценность в баллах [2].

По каждому составляющему критерию в отдельности производится сбор информации, которая представляется в сжатой форме и содержит фактологический материал.

При использовании самооценки необходимо исходить из следующих принципов: каждый процесс может быть улучшен; каждое улучшение, даже маленькое, имеет ценность; серия небольших улучшений дает в итоге существенные изменения к лучшему; ошибки рассматриваются как возможность улучшений; ожидается, что каждый сотрудник организации внесет свой вклад в процессы улучшения; необходимо предотвращать появление проблем, а не бороться с ними [3].

Практическая реализация модели самооценки менеджмента качества осуществлялась на примере деятельности ГОУ ВПО «Тамбовский государственный технический университет» (далее образовательная организация – **ОО**), анализ системы менеджмента качества (**СМК**) которой происходил по девяти критериям, каждый из которых имеет собственный «вес»,

Сизикин А.Ю. – кандидат экономических наук, доцент кафедры «Экономический анализ и качество», e-mail: sizikin@bk.ru, ТамбГТУ, г. Тамбов.

обоснованный премией Правительства РФ в области качества: лидерство – 100 баллов; стратегическое планирование – 100 баллов; развитие и управление персоналом – 120 баллов; рациональное использование ресурсов – 100 баллов; управление процессами – 130 баллов; удовлетворенность персонала – 90 баллов; удовлетворенность потребителя – 180 баллов; влияние на общество – 60 баллов; результаты – 120 баллов.

Каждый критерий анализировался по индивидуальным показателям, значения которых принимались от 0 до 100 %.

Для подсчета итогового результата по каждому критерию складывались баллы показателей каждого из них.

Оценка качества функционирования ОО в целом осуществлялась путем суммирования результатов девяти критериев (табл. 1).

Таблица 1

Применение модели самооценки СМК ОО

№	Содержание критериев самооценки	Оценка, баллы	
		до внедрения СМК	после внедрения СМК
1	2	3	4
1	Лидерство ОО (100 баллов)	77	95
1.1	Приверженность руководства культуре качества	20	25
1.2	Содействие руководства процессам улучшения качества	12	20
1.3	Участие руководства в работе с поставщиками, потребителями и другими внешними организациями	20	25
1.4	Оценивание и поощрение руководством усилий и достижений персонала	25	25
2	Стратегическое планирование ОО (100 баллов)	80	95
2.1	Уточнение требований различных групп потребителей продукции ОО	20	20
2.2	Разработка миссии и общей корпоративной цели ОО	20	25
2.3	Развертывание общей корпоративной цели на стратегические долгосрочные подцели, среднесрочные цели, проекты, программы и доведение их до подразделений ОО и планов персонала	20	25
2.4	Регулярный анализ и корректировка целей и планов	20	25
3	Развитие и управление персоналом ОО (120 баллов)	85	110
3.1	Планирование кадровой политики и совершенствование работы с персоналом	20	20
3.2	Обучение и повышение квалификации персонала	10	20
3.3	Обеспечение согласованности целей отдельных структур ОО	10	15
3.4	Поощрение и признание инициативы и участия персонала в совершенствовании работ по качеству	15	20

Продолжение табл. 1

1	2	3	4
3.5	Осуществление обмена информацией между разными категориями персонала	10	15
3.6	Обеспечение социальной защиты персонала	20	20
4	Рациональное использование ресурсов ОО (100 баллов)	95	100
4.1	Управление финансовыми ресурсами	20	20
4.2	Управление информационными ресурсами	20	20
4.3	Управление зданиями, оборудованием и другим имуществом	15	20
4.4	Управление закупками	20	20
4.5	Управление интеллектуальной собственностью и использованием технологий	20	20
5	Управление процессами ОО (130 баллов)	120	125
5.1	Управление процессами	20	20
5.2	Проектирование процессов	20	25
5.3	Настройка процессов (установление цепочек поставщик-потребитель)	20	25
5.4	Разработка и настройка поддерживающих процессов	20	15
5.5	Систематическое управление процессами	20	20
5.6	Анализ процессов, оценка их эффективности и совершенствование	20	20
6	Удовлетворенность персонала ОО (90 баллов)	75	85
6.1	Оценка персонала своей удовлетворенности.	50	60
6.2	Оценка руководства удовлетворенности персонала.	25	25
7	Удовлетворенность потребителя ОО (180 баллов)	125	155
7.1	Потребности, ожидания и удовлетворенность персонала	45	50
7.2	Потребности, ожидания и удовлетворенность потребителей	30	45
7.3	Соответствие требованиям ГОС и Минобрнауки	50	60
8.	Влияние на общество ОО (60 баллов)	50	58
8.1	Оценка обществом деятельности ОО	10	13
8.2	Оценка ОО своего воздействия на общество	40	45
9	Результаты ОО (120 баллов)	100	115
9.1	Показатели качества продукции	20	25
9.2	Показатели конкурентоспособности ОО	25	30
9.3	Социально-экономические покупатели	25	30
9.4	Финансовые показатели	30	30
Итого		807	938

Проведенные исследования, выявили, что качество функционирования ОО до внедрения СМК было 807 баллов %, а после внедрения СМК составило 938 баллов из максимально возможных 1000 баллов (см. табл. 1). Другими словами уровень качества образовательных процессов ОО составил 93,8 % из необходимых для потребителей и общества 100 %.

Данное обстоятельство позволило сформировать процессы повышения менеджмента качества исследуемой ОО.

Представление относительной важности процессов повышения СМК ОО с целью выбора «стартовой» точки для их реализации осуществлялось при помощи диаграммы Парето и принципа Эйзенхауэра (ABC-анализ) [4].

Для ее построения используют резервы, найденные при помощи первоначальной самооценки критериев процессов СМК ОО (табл. 2, рис. 1).

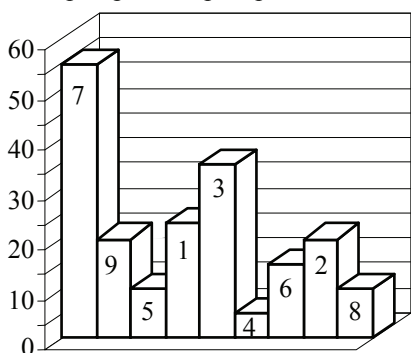
Таблица 2

Исходные данные для формирования резервов повышения СМК ОО*

№	Критерий самооценки в порядке убывания важности	Требуемый результат, баллы	Полученный результат, баллы	Число процессов, усл. ед.	Процессы, %	Кумулятивный итог процессов, %	Результативность процессов СМК, %
7	Удовлетворенность потребителя	180	$\frac{125}{155}$	$\frac{55}{25}$	$\frac{28,50}{40,32}$	$\frac{28,50}{40,32}$	$\frac{69}{86}$
9	Результаты	120	$\frac{100}{115}$	$\frac{20}{5}$	$\frac{10,36}{8,06}$	$\frac{38,86}{48,39}$	$\frac{83}{95}$
5	Управление процессами	130	$\frac{120}{125}$	$\frac{10}{5}$	$\frac{5,18}{8,06}$	$\frac{44,04}{56,45}$	$\frac{92}{96}$
1	Лидерство	100	$\frac{77}{95}$	$\frac{23}{5}$	$\frac{11,92}{8,06}$	$\frac{55,96}{64,52}$	$\frac{77}{95}$
3	Развитие и управление персоналом	120	$\frac{85}{110}$	$\frac{35}{10}$	$\frac{18,13}{16,13}$	$\frac{74,09}{80,65}$	$\frac{70}{91}$
4	Рациональное использование ресурсов	100	$\frac{95}{100}$	$\frac{5}{0}$	$\frac{2,59}{0}$	$\frac{76,68}{80,65}$	$\frac{95}{100}$
6	Удовлетворенность персонала	90	$\frac{75}{85}$	$\frac{15}{5}$	$\frac{7,77}{8,06}$	$\frac{84,46}{88,71}$	$\frac{83}{94}$
2	Стратегическое планирование	100	$\frac{80}{95}$	$\frac{20}{5}$	$\frac{10,36}{8,06}$	$\frac{94,82}{96,77}$	$\frac{80}{95}$
8	Влияние на общество	60	$\frac{50}{58}$	$\frac{10}{2}$	$\frac{5,18}{3,23}$	$\frac{100,00}{100,00}$	$\frac{83}{96}$
Итого		1000	$\frac{807}{938}$	$\frac{193}{62}$	$\frac{100}{100}$	–	$\frac{80}{94}$

* В числителе и знаменателе указаны данные, полученные до и после внедрения СМК соответственно.

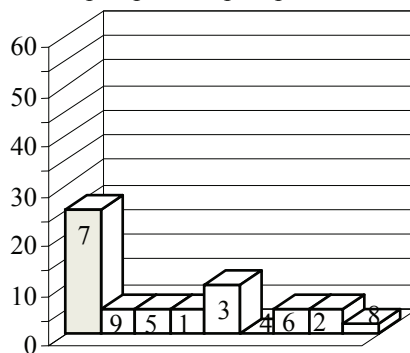
Число резервов в критерии, ед.



Критерии самооценки в порядке убывания важности

а)

Число резервов в критерии, ед.



Критерии самооценки в порядке убывания важности

б)

Рис. 1. Диаграммы Парето резервов СМК ОО до (а) и после (б) внедрения СМК

Список литературы

1. Управление качеством продукции. Инструменты и методы менеджмента качества : учеб. пособие / С.В. Пономарев [и др.]. – М. : Стандарты и качество. – 2005. – 248 с.
2. Салимова, Т.А. Самооценка деятельности организации : учеб. пособие / Т.А. Салимова, Ю.Р. Еналеева. – М. : Академический Проект, 2006. – 279 с.
3. Щукин, О.С. Самооценка деятельности организации по централизованной модели: концептуально-методологические основы адаптивного подхода : монография / О.С. Щукин. – Воронеж : Изд-во Воронеж. гос. ун-та, 2007. – 295 с.
4. Просветов, Г.И. Управление качеством: задачи и решения : учеб.-практ. пособие / Г.И. Просветов. – М. : Альфа-пресс, 2009. – 168 с.

Practical Implementation of Model for Quality Management Self-Assessment Illustrated by Educational Organization

A.Yu. Sizikin

Tambov State Technical University, Tambov

Key words and phrases: model; organization; quality; self-assessment.

Abstract: Self-assessment processes with reference to quality management of the educational organization are realized; these allow to identify reserves for improvement of quality management system.

© А.Ю. Сизикин, 2010