

14. **Pavlovskiy V. V.** *Sotsialnaya filosofiya i sovremennost* [Social philosophy and modern times]. Krasnoyarsk, 2015.

15. **Telegina G. V.** *Reforma obrazovaniya na Zapade: liberalny konservatizm ili konservativnyy liberalizm* [Education reform in the West: liberal conservatism or conservative liberalism]. *Voprosy filosofi – Problems of Philosophy*, 2005, no. 8. pp. 34–39.

16. **Chernykh S. I., Parshikov V. I.** *Obrazovanie kak ushuga: sotsialno-filosofskiy analiz* [Education as a service: a socio-philosophical analysis]. *Professionalnoe obrazovanie v sovremennom mire – Professional education in the modern world*, 2015, no. 2 (17). pp. 40–47.

Информация об авторе

Павловский Валерий Владимирович – доктор философских наук, профессор, кафедра философии, заведующий инновационной лабораторией, Красноярский государственный аграрный университет (660041, г. Красноярск, пр. Мира, 90, e-mail: valpavlovskiy@mail.ru).

Information about the author

Valeriy V. Pavlovskiy – Doctor of Philosophic Sc., Professor at the Chair of Philosophy, the Head of Innovation laboratory at Krasnoyarsk State Agrarian University” (90 Mira Str., 660041 Krasnoyarsk, e-mail: valpavlovskiy@mail.ru).

Принята редакцией 24.08.2015

Received 24.08.2015

DOI: 10.15372/ PEMW20150404

УДК 378

КОМПЛЕКСНАЯ МОДЕЛЬ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ВЫСШЕГО УЧЕБНОГО ЗАВЕДЕНИЯ

INTEGRATED MODEL OF DEVELOPMENT OF HIGHER EDUCATIONAL INSTITUTIONS

О. Е. Смирнова

Новосибирский государственный архитектурно-строительный университет (Сибстрин), Новосибирск, Российская Федерация, e-mail: smirnova.olj@yandex.ru

Smirnova, O. E.

Novosibirsk state architectural-building University (Sibstrin), Novosibirsk, Russian Federation, e-mail: smirnova.olj@yandex.ru

Аннотация. В статье рассматриваются вопросы, связанные с применением высшими учебными заведениями методик конкурсной и диагностической самооценок наряду с традиционными методами оценки качества деятельности. Приводятся основные отличия метода самооценки от процесса измерения показателей качества деятельности, который используется при лицензировании, аккредитации и самообследовании. Особое внимание уде-

ляется анализу применения конкурсной самооценки вузами нашей страны. Предложенная автором комплексная модель совершенствования иллюстрирует взаимосвязь между различными методами оценки деятельности, позволяя дать абитуриентам, партнерам, обществу уверенность в том, что высшее учебное заведение оказывает высококачественные и конкурентоспособные образовательные услуги.

Ключевые слова: управление, самооценка, менеджмент, университет, образование, качество.

Abstract. *The article explores issues related to application of competitive techniques and diagnostic self-assessments along with traditional methods of quality assessment activities in higher institutions. The author shows the main difference of self-assessment from measuring the quality of activity; the method of self-assessment is applied in licence, accreditation and self-investigation. The publication focuses on application of competitive self-assessment by national universities. The author suggests applying of complex integrated model, demonstrates interaction between different methods of activity assessment and makes prospective students, partners and society sure that higher institution provides high-rank and competitive education.*

Key words: *management, self-assessment, university, education, quality.*

Введение. Переход к двухступенчатой системе образования, изменение правового и функционального статуса российских бюджетных учреждений, снижение количества абитуриентов в связи с демографическими проблемами – все эти нововведения и вызовы требуют от высших учебных заведений своевременного и эффективного реагирования.

Современный менеджмент характеризуется большим разнообразием приемов, методов и инструментов, позволяющих повысить эффективность управления организацией.

В системе высшего образования традиционными методами оценки качества деятельности являются лицензирование и аккредитация, функционирующие в соответствии с Законом № 273 от 29.12.12 «Об образовании в РФ», постановлением правительства № 1039 от 18.11.13 «О госаккредитации ОД», постановлением правительства № 966 от 28.10.13 «О лицензировании ОД».

Вместе с тем в России на сегодняшний день процент высших учебных заведений, использующих наряду с лицензированием и аккредитацией другие методы оценки, составляет около 18%. Такими методами являются диагностическая и конкурсная самооценки, реализуемые в основном через участие в конкурсах «Премия правительства за качество», «100 лучших товаров России». Процент высших учебных заведений, участвующих в данных конкурсах в номинации услуги для населения, составляет порядка 35% от общего количества участников. Методология стратегического структурирования, положенная в основу данных самооценок, может дать абитуриентам, партнерам, обществу уверенность в том, что высшее учебное заведение оказывает высококачественные и конкурентоспособные образовательные услуги.

Постановка задачи. Целью научного исследования автора является построение на основе анализа методик самооценки комплексной модели совершенствования систем и структур управления университета.

В условиях стремительно меняющейся и высококонкурентной внешней среды успешная деятельность высших учебных заведений невозможна без постоянного совершенствования, нацеленного на повышение качества образовательных услуг. В свою очередь, совершенствование деятельности предполагает проведение периодического анализа фактического состояния работ по качеству и их результатов. Только опираясь на результаты такого анализа, можно наметить и реализовать дальнейшие шаги в улучшении деятельности.

Руководство Новосибирского государственного архитектурно-строительного университета (далее – НГАСУ (Сибстрин)) постоянно осуществляет поиск новых форм и методов управления, позволяющих не только успешно адаптироваться к внешним переменам, но и управлять изменениями в структуре, рационально использовать ресурсы, наращивать преимущества и создавать реальные предпосылки к стратегическому развитию.

Таким управленческим решением, по мнению автора, в университете может стать создание и внедрение комплексной модели совершенствования, которая играет большую роль в процессе управления качеством образовательных услуг. Именно самооценка является наиболее популярным и эффективным методом совершенствования деятельности организаций в разных странах мира и в разных отраслях экономики, она используется на предприятиях и в организациях, производящих как товары, так и услуги. К преимуществам самооценки можно отнести сравнительную простоту, возможность проведения ее в организации без привлечения внешних специалистов, нацеленность на определение новых приоритетов с целью улучшения работы.

Методология и методика исследования. Прежде чем приступать к анализу применяемых методик совершенствования деятельности, необходимо определить значение самого понятия «самооценка». Так, согласно национальному стандарту ГОСТ Р ИСО 9004, *самооценка* представляет собой всесторонний и систематический анализ деятельности организации и ее результатов по сравнению с выбранным эталоном. Тито Конти, главный идейный разработчик модели Европейской премии по качеству, определяет *самооценку* как анализ способности организации решать свои основные задачи и достигать своих целей, в частности ее возможности сохранять и повышать конкурентоспособность при изменении внешних условий. Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации (ВНИИС) рассматривает *самооценку* как периодический анализ фактического состояния работы по качеству и ее результатов [1, с. 18].

Таким образом, сравнивая соотношения понятий «самооценка», можно сделать вывод, что самооценка является комплексным анализом деятельности организации, проводимым через определенные запланированные промежутки времени собственными силами организации в целях определения уровня своего развития относительно эталона, сравнения полученных по-

казателей внутри и за пределами организации, выявления сильных сторон и областей, требующих улучшений, для выработки стратегии развития организации, совершенствования ее деятельности и повышения удовлетворенности заинтересованных сторон [2, с. 7]. Именно в этом кроется основное отличие организационной самооценки от процесса измерения показателей качества деятельности, который применяют высшие учебные заведения при лицензировании, аккредитации и самообследовании. При самооценке рассматривается система управления в целом, деятельность всего университета в комплексе, в процессе измерения – отдельные направления деятельности. Поэтому, безусловно, *измерение показателей* является неотъемлемым элементом повседневной деятельности высшего учебного заведения, источником информации для принятия оперативных и стратегических решений на всех уровнях управления [3, с. 20]. При этом университету необходимо использовать методики организационной самооценки наряду с традиционными процессами измерения ключевых показателей.

Результаты. Существует много моделей самооценки по различным критериям, в зависимости от своих целей университет может выбирать соответствующие подходы [4, с. 37]. Основной целью самооценки является предоставление рекомендаций, основанных на фактах, касающихся областей применения ресурсов для улучшения деятельности университета.

Автором проведен анализ наиболее известных методов самооценки, в результате определены перспективные для университета методики (рис. 1).

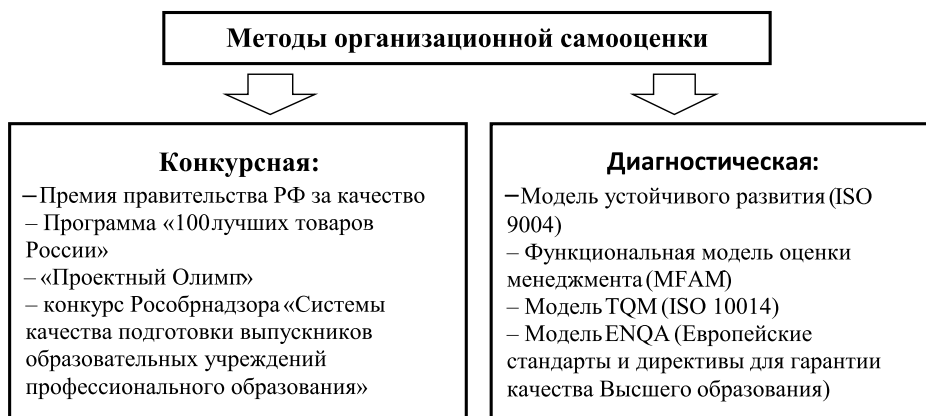


Рис. 1.

Кратко рассмотрим преимущества некоторых методов самооценки для Новосибирского государственного архитектурно-строительного университета.

Конкурс на соискание Премии правительства РФ за качество гармонизирован с моделью Европейской премии по качеству, в рамках конкурса предусмотрено региональное участие, например, Премия Новосибирской области за качество вручается с 2000 г. [5; 6].

Главная цель данной конкурсной самооценки – стимулировать организации осваивать методы современного менеджмента качества. За все вре-

мя в конкурсе приняли участие более 130 организаций, многие из которых несколько раз в разные годы становились победителями и обладателями премии и получали право использовать логотип конкурса [7]. Анализ победителей конкурса выявил, что 50% лауреатов и дипломантов составляют высшие учебные, профессиональные образовательные и общеобразовательные учреждения. Среди высших учебных заведений города Новосибирска лауреатами и дипломантами конкурса в разные годы становились: Новосибирский государственный медицинский университет, Новосибирская государственная академия водного транспорта, Сибирская государственная геодезическая академия [8].

Аналогом такого конкурса является проводимый с 2000 года Рособназором конкурс «Системы качества подготовки выпускников образовательных учреждений профессионального образования». Цель конкурса – инициирование внедрения в деятельность образовательных учреждений России методов принципов и качества, то есть обеспечение условий для достижения минимума управления при максимальной управляемости; создания адаптивной организационной структуры, активизации главного ресурса – персонала, достижения устойчивого положения в международном и отечественном образовательном сообществе [9; 10]. В модель конкурса заложены требования следующих документов: модель Европейского фонда по менеджменту качества (EFQM); «Стандарты и директивы для гарантии качества высшего образования на территории Европы», разработанные Европейской сетью (ассоциацией) гарантии качества (ENQA) в сфере высшего образования; стандарты по менеджменту качества серии ISO 9000:2008 [11]. За время проведения конкурса в нем приняли участие более 600 образовательных учреждений практически всех типов.

Следующий метод конкурсной самооценки – Всероссийский конкурс «100 лучших товаров России», который проводится с 1997 года межрегиональной общественной организацией «Академия проблем качества» и Росстандартом России с целью содействия стратегическому устойчивому развитию организаций по оказанию высококачественных и востребованных услуг. За время проведения конкурса высшие учебные заведения России не раз становились лауреатами (рис. 2).

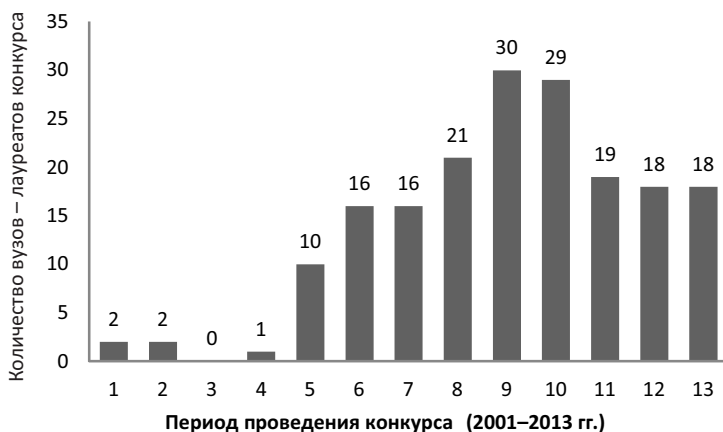


Рис. 2.

По количеству лауреатов лидируют высшие учебные заведения Краснодарского и Ставропольского края, Архангельской и Курской областей, Республики Мордовия. К сожалению, высшие учебные заведения города Новосибирска за все время проведения конкурса становились лауреатами единожды в 2007 году (Новосибирский государственный медицинский университет). Стоит отметить, что оценочные критерии конкурса существенно отличаются от других моделей, приведенных на рисунке 1, и тем самым представляют интерес для университета с точки зрения наиболее всесторонней самооценки. Оценочными критериями данного конкурса являются показатели конкурентоспособности и блоки идентификации. Конкурентоспособность определяется качеством услуги, безопасностью процесса оказания услуги, рекламируемой привлекательностью услуги для потребителя, функциональной приемлемостью услуги и сравнением цен на услугу (для платных услуг) [12].

«Проектный Олимп» – еще один из перспективных для вуза методов конкурсной самооценки. Этот конкурс всероссийского уровня проводится сравнительно недавно, с 2014 года, Аналитическим центром при правительстве Российской Федерации по развитию проектного управления. Цель конкурса – поддержать организации государственного сектора всех уровней, активно внедряющие в своей деятельности эффективные инструменты и методы проектного управления. Интерес университета к этому конкурсу может быть обусловлен двумя факторами: во-первых, конкурс проводится только среди организаций государственного сектора, во-вторых, участие в конкурсе позволяет выстроить внутреннюю систему управления проектами на соответствие требованиям ГОСТ Р 54869–2011 «Проектный менеджмент. Требования к управлению проектом». При этом в 2014 году среди финалистов и победителей конкурса оказались два образовательных учреждения: Новосибирский колледж легкой промышленности и сервиса, Московский институт развития образования, что свидетельствует о применимости критериев конкурса к образовательным услугам.

По мнению автора, конкурсные самооценки наиболее привлекательны для вуза, так как включают в себя не только самообследование деятельности, но и дополнительную возможность: с одной стороны, с помощью экспертов университет может проанализировать свои конкурентные преимущества; с другой – заявить о высоком качестве своих образовательных услуг (став лауреатом или дипломантом), а также показать пример стремления к высокому уровню качества своим партнерам, студентам, абитуриентам, обществу в целом. Таким образом, самооценку необходимо встраивать в общую модель развития университета, чтобы она стала составной частью ежегодного цикла планирования, как стратегического, так и оперативного. На основании вышеизложенного автором предложена комплексная модель совершенствования, изображенная на рис. 3.

Приведенная на рис. 3 комплексная модель, иллюстрирует взаимосвязь между различными методами оценки деятельности вуза. Эта модель показывает, что заинтересованные стороны играют существенную роль в установлении требований к университету. Мониторинг удовлетворенно-



Рис. 3. Комплексная модель совершенствования университета

сти заинтересованных сторон требует от университета оценки информации о восприятии сторонами выполнения их требований. Модель управления качеством НГАСУ (Сибстрин), являющаяся составной частью комплексной модели, охватывает все основные виды деятельности университета, к которым с целью постоянного улучшения автор рекомендует применять «Цикл делового совершенствования» (так называемый цикл Деминга), согласно которому каждый вид деятельности выполняется в соответствии с поставленными целями и задачами. Осуществляя постоянный мониторинг и контроль результатов деятельности, руководство университета ежеквартально оценивает достижение целей. При возникновении несоответствий разрабатываются корректирующие мероприятия с последующей оценкой их результативности. Таким образом, результаты достигаются эффективнее и постоянно выявляются направления для улучшения деятельности вуза.

Выводы. 1. Самооценка является эффективным методом мониторинга текущего состояния университета. В результате самооценки руководство университета получает полную картину положения дел в организации и может, во-первых подтвердить или скорректировать цели в сильных областях, а во-вторых, в отношении слабых направлений – снизить уровень целей или принять специальные меры для устранения несоответствий.

2. Анализ применения различных методик самооценки в высших учебных заведениях РФ позволяет сделать вывод о недостаточно высокой активности учебных заведений Новосибирской области по применению конкурсной самооценки, в отличие от других регионов нашей страны.

3. Применение методов конкурсной самооценки позволит повысить конкурентоспособность университета, так как в результате дипломанты и лауреаты становятся лучшими в своей категории и получают право ис-

пользовать соответствующие логотипы, что содействует продвижению образовательных услуг и способствует более широкому информированию общественности о результатах вуза.

4. Предложенная комплексная модель совершенствования университета объединяет в себе как традиционные методы оценки, так и современные элементы менеджмента, и ориентирована на все заинтересованные стороны: Минобрнауки, абитуриентов, студентов, партнеров, общество.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. **Маслов Д. В., Ватсон П., Чилиши Н.** Диагностическая самооценка системы управления по критериям функциональной модели // *Качество. Инновации. Образование.* – 2005. – № 3. – С. 18–23.

2. **Гришина И. В., Волков В. Н.** Самооценка общеобразовательного учреждения по критериям модели Total Quality Management как новый ресурс управления // *Все для администратора школы.* – 2012. – № 1. – С. 7–15.

3. **Татур Ю. Г.** Компетентность в структуре модели качества подготовки специалистов // *Высшее образование сегодня.* – 2004. – № 3. – С. 20–26.

4. **Watson P., Maslow D., Chileshe N.** Deploying Total Quality Management in Russia. *Evropeyskoe Kachestvo – European Quality*, 2004, no. 2. (Vol. 11). Pp. 37–44.

5. **Ефимов В. В.** Средства и методы управления качеством. – М., 2012.

6. **Конги Т.** Самооценка в организациях. – М., 2000.

7. **Лауреаты** и дипломанты Премии Правительства Российской Федерации в области качества // Премия Правительства Российской Федерации в области качества [Электронный ресурс]. URL: <http://www.vniis.ru/qualityaward/lyear/455804> (дата обращения: 21.07.2015).

8. **Смирнова О. Е.** Система менеджмента качества строительной организации. – Новосибирск, 2014.

9. **Итоги** конкурса Рособнадзора «Системы качества подготовки выпускников образовательных учреждений профессионального образования» // Мультирегиональный агрегатор новостей «BezFormata.Ru» [Электронный ресурс]. URL: <http://omsk.bezformata.ru/listnews/podvedeni-itogi-konkursa-rosobrnadzora/8402010/> (дата обращения: 22.07.2015).

10. **Отчет** по самооценке ФГБОУ ВПО «НГАСУ (Сибстрин)» [Электронный ресурс]. URL: <http://www.sibstrin.ru/about/#1/> (дата обращения: 13.05.2015).

11. **Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area** // European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) [Электронный ресурс]. URL: <http://www.enqa.eu/index.php/home/esg/> (дата обращения: 15.07.2015).

12. **Положение** о Программе «100 лучших товаров России» // Программа «100 лучших товаров России» [Электронный ресурс]. URL: <http://www.100best.ru/content/costav-paketa-osnovnyh-organizacionnyh-i-metodicheskikh-dokumentov> (дата обращения: 11.06.2015).

REFERENCES

1. **Maslov D. V., Watson P., Chilishi N.** Diagnosticheskaya samootsenka sistemy upravleniya po kriteriyam funktsionalnoy modeli [Diagnostic self-assessment of management according to the criteria of functional model]. *Kachestvo. Innovatsii. Obrazovanie – Quality. Innovations and Education*, 2005, no. 3. pp. 18–23.

2. **Grishina I. V., Volkov V. N.** Samoosenska obshcheobrazovatel'nogo uchrezhdeniya po kretiriyam modeli Total Quality Management kak novyy resurs upravleniya [Self-esteem of institution according to the criteria of Total Quality Management as a new management resource]. *Vse dlya administratora shkoly – For a principal*, 2012, no. 1. pp.7–15.

3. **Tatur Yu. G.** Kompetentnost v structure modeli kachestva podgotovki spetsialistov [Expertise in the model the training quality]. *Vysshee obrazovanie segodnya – Higher education today*, 2004, no. 3. pp. 20–26.

4. **Watson P., Maslow D., Chileshe N.** Deploying Total Quality Management in Russia. *Evropeyskoe Kachestvo – European Quality*, 2004, no. 2. (Vol. 11). pp. 37–44.

5. **Efimov V. V.** *Sredstva i metody upravleniya kachestvom* [methods of quality management]. Moscow, 2012.

6. **Konti T.** *Samoosenska v organizatsiyah* [Self-assessment at enterprises]. Moscow, 2000.

7. *Laureaty i diplomanty Premii Pravitelstva Rossiyskoy Federatsii v oblasti kachestva* (The winners of the Prize of the Government of Russia in the field of quality) Available at: <http://www.vniis.ru/qualityaward/lyear/455804> (accessed July 21, 2015).

8. **Smirnova O. E.** *Sistema menedzhmenta kachestva stroitel'noy organizatsii* [The quality management system of the construction organization]. Novosibirsk, 2014.

9. *Itogi konkursa Rosobrnadzora «Sistemy kachestva podgotovki vypusknikov obrazovatel'nykh uchrezhdeniy professional'nogo obrazovaniya»* (The results of the competition of Rosobrnadzor “System of quality of graduates training”). Available at: <http://omsk.bezformata.ru/listnews/podvedeni-itogi-konkursa-rosobrnadzora/8402010> (accessed July 22, 2015).

10. *Otchet po samoobsledovaniyu FGBOU VPO “NGASU (Sibstrin)”* (Report on examination of NSUACE (Sibstrin)). Available at: <http://www.sibstrin.ru/about/#1> (accessed May 13, 2015).

11. *Standarty i rukovodyashchie printsipy obespecheniya kachestva v Evropeyskom prostranstve vysshego obrazovaniya* (Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area) Available at: <http://www.enqa.eu/index.php/home/esg> (accessed July 15, 2015).

12. *Polozhenie o Programme «100 luchshih tovarov Rossii»* (Regulations on Program «100 best goods of Russia»). Available at: <http://www.100best.ru/content/costavpaketa-osnovnyh-organizatsionnyh-i-metodicheskikh-dokumentov> (accessed June 11, 2015).

Информация об авторе

Смирнова Ольга Евгеньевна – кандидат технических наук, доцент, кафедра систем качества, стандартизации, сертификации, Новосибирский государственный архитектурно-строительный университет (Сибстрин) (630039, г. Новосибирск, ул. Ленинградская, 113, e-mail: smirnova.olj@yandex.ru).

Information about the author

Olga E. Smirnova – Candidate of Technical Sc., Associate Professor at the Chair of Quality Systems, Standardization and Certification at Novosibirsk State University of Architecture and Civil Engineering (Sibstrin) (113 Leningradskaya Str., 630039 Novosibirsk, e-mail: smirnova.olj@yandex.ru).

Принята редакцией 30.07.2015
Received 30.07.2015