

**Оценка результативности системы менеджмента качества
организации дополнительного профессионального образования**

Антонец Н.С., магистрант направления 27.04.02 «Управление качеством»,
СибГУ им. М.Ф. Решетнева, Красноярск, Россия

Трошкова Е.В., к.э.н., доцент кафедры «Управление качеством,
стандартизации и документационного обеспечения управления»,
СибГУ им. М.Ф. Решетнева, Красноярск, Россия

Левшин Л.М., к.э.н., доцент, доцент кафедры «Управление качеством,
стандартизации и документационного обеспечения управления»,
СибГУ им. М.Ф. Решетнева, Красноярск, Россия

Аннотация. В статье представлен подход по формированию критериев для оценки результативности системы менеджмента качества в организациях, оказывающих услуги дополнительного профессионального образования, основанный на интеграции модели сбалансированных показателей и требований ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Ключевые слова: ГОСТ Р ИСО 9001-2015, дополнительное профессиональное образование, критерии, система менеджмента качества, система сбалансированных показателей, оценка результативности, цели в области качества.

**Evaluation of the effectiveness of the quality management system
organization of continuing professional education**

Antonets N.S., Master student of the direction 04/27/02 «Quality Management»,
Siberian State University M.F. Reshetneva, Krasnoyarsk, Russia

Troshkova E.V., Ph.D., associate professor of the department «Quality Management,
Standardization and Documentation Management», Siberian State University
M.F. Reshetneva, Krasnoyarsk, Russia

Levshin L.M., Ph.D., associate professor, associate professor of the department «Quality Management, Standardization and Documentation Management», Siberian State University M.F. Reshetneva, Krasnoyarsk, Russia

Annotation. The article presents an approach to the formation of criteria for assessing the effectiveness of the quality management system in organizations providing additional professional education services, based on the integration of a balanced scorecard and the requirements of GOST R ISO 9001-2015.

Keywords: ISO 9001:2015, additional professional education, criteria, quality management system, balanced scorecard, performance evaluation, quality goal.

Наличие положительной связи системы менеджмента качества (далее СМК) и организационной эффективности подтверждают большинство ученых, отмечая, что поддержание СМК в рабочем состоянии предполагает снижение затрат, благодаря превентивным инструментам; обеспечивает устойчивость организации и её развитие. Преимущества использования стандартов на системы менеджмента оцениваются в диапазоне 0,15 % и 5 % от годовой выручки от продаж, с точки зрения вклада в компанию валовой прибыли¹. Тем не менее, проектирование и внедрение СМК не рассматривается организациями как «ключ» к конкурентоспособности, в связи с низкой степенью формализуемости результатов внедрения в РФ и отсутствием методик измерения полученных экономических эффектов в долгосрочной перспективе.

Система сбалансированных показателей (далее СПП) является гибкой и универсальной методикой проектирования критериев для оценки результативности СМК. Большинство зарубежных авторов^{2,3,4} считают, что

¹ Трошкова Е.В., Левшина В.В. Система менеджмента качества как направление инновационного развития сложного хозяйствующего субъекта // Экономика и предпринимательство. – 2018. – №1. – С. 1223.

² Dakkak B., Irhirane El. Hassan, Bounit A. Support tool to assist the choice of skills for maintenance intervention based on experimental design // International Journal for Quality Research. – 2019. – №3. – с. 705–720.

³ Iranzadeh A., Farahmand N. Identifying and selecting the strategic process using the cross-efficiency approach based on satisfaction level and extended balanced scorecard // International Journal for Quality Research. –2012. – №1. – С. 81-94.

⁴ Živojinović S., Stanimirović A. Support of quality management system and balanced scorecard in the integration of normative, strategic and operational management // International Journal for Quality research. – 2012. – №4. – С. 389-402.

ССП позволяет увеличить согласованность действий стратегического, тактического и оперативного уровней при принятии решений. Данная модель, по их мнению, необходима для создания среды, способствующей развитию и совершенствованию, а также сохранения целостности СМК.

Встречаются работы, посвященные применению модели ССП в системе подготовки и переподготовки кадров. Но это, в основном специфические показатели, связанные с отдельным процессом организации, например, с процессом «Управление персоналом» (авт. кадровой работой цифрового предприятия)⁵ или рассмотренные с точки зрения социальной ответственности⁶. При анализе опубликованных работ нами не установлена связь модели ССП с системой менеджмента качества организации. Применение модели ССП для совершенствования планирования деятельности производственной организации в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015⁷ представлено в работе Цыганенко А.В.⁸. Результаты деятельности и результативность система менеджмента качества организации, оказывающей услуги дополнительного профессионального образования, будут зависеть не только от содержания образовательных программ и соответствия их профессиональным стандартам. Система дополнительного образования остро нуждается в построении модели оценки, способной согласованно реагировать на запросы потребителей и изменения отраслевых профессиональных требований.

Ключевым принципом менеджмента качества является ориентация на потребителей (п. 5.1.2 ГОСТ Р ИСО 9001-2015). Высшее руководство должно демонстрировать лидерство и приверженность в отношении ориентации на потребителей посредством обеспечения того, что требования потребителей, а также применимые законодательные и нормативные правовые требования

⁵ Жгулев Е.В., Сенчугова В.Ю. Совершенствование управления деятельностью организации дополнительного профессионального образования на основе системы сбалансированных показателей // Вестник ИНЖЭКОНА. Серия: Экономика, 2014. – №6 – С. 105-107.

⁶ Белянин Д.А. Приложение сбалансированной системы показателей (СПП) в системе подготовки и переподготовки кадров для информационного сообщества // Дискурс. – 2019. – Т. 5. – №2. – С.51-55.

⁷ ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Система менеджмента качества. Требования. – М.: Стандартинформ, 2015. – 24 с.

⁸ Цыганенко А.В., Трошкова Е.В. Удовлетворенность потребителей в системе менеджмента качества предприятия химической промышленности [Электронный ресурс] // Российский экономический интернет-журнал. – 2018. – №2. – Режим доступа: <http://www.e-rej.ru/publications/174/%D0%A6/>.

определены, поняты и неизменно выполняются. Выполнение всех требований организации, т.к. это служит одной из гарантий повторного ее обращения. Требования потребителей могут быть изложены как в явном виде, например, информация, содержащаяся в закупочных требованиях, так и скрыто выражены. Большинство потребителей не имеют профессиональных знаний о качестве оказываемых услуг, их разработке и дальнейшем применении. Эти требования являются результатом, как их собственного опыта потребления, так и информации из различных источников (реклама, отзывы друзей и знакомых, посещение семинаров) о свойствах оказываемых услуг, представленных на рынке. Требования к услугам зависят от множества факторов и всегда должны быть однозначно определены. Модель ССП позволяет выстраивать связь каждого сотрудника и видеть его роль в реализации стратегических целей организации и получать прирост результативности процессов и повышать удовлетворенность как внешних, так и внутренних потребителей.

Организация дополнительного образования является одним из ведущих центров по подготовке руководителей и специалистов опасных производственных объектов в области промышленной и пожарной безопасности, радиационной безопасности, охраны труда, а также ответственных за эксплуатацию гидротехнических сооружений. В цепочке создания ценностей потребителю от понимания требований и ожиданий потребителя зависит удовлетворенность полученными знаниями и выданными документами. Взаимосвязь удовлетворенности потребителей с остальными показателями организации дополнительного образования представлена на карте сбалансированных показателей (рис.1).

Использование модели ССП при проектировании целей в области качества визуализирует связь между стратегическими целями организациями, операционными показателями результатов процессов и ключевыми показателями эффективности сотрудников.

Целевые показатели за текущий год представлены в табл. 1, ответственным за измерение данного процесса является владелец процесса,

периодичность измерения – раз в квартал, данные фиксируется в отчете по каждому направлению обучения и анализируются на совещании высшего руководства.

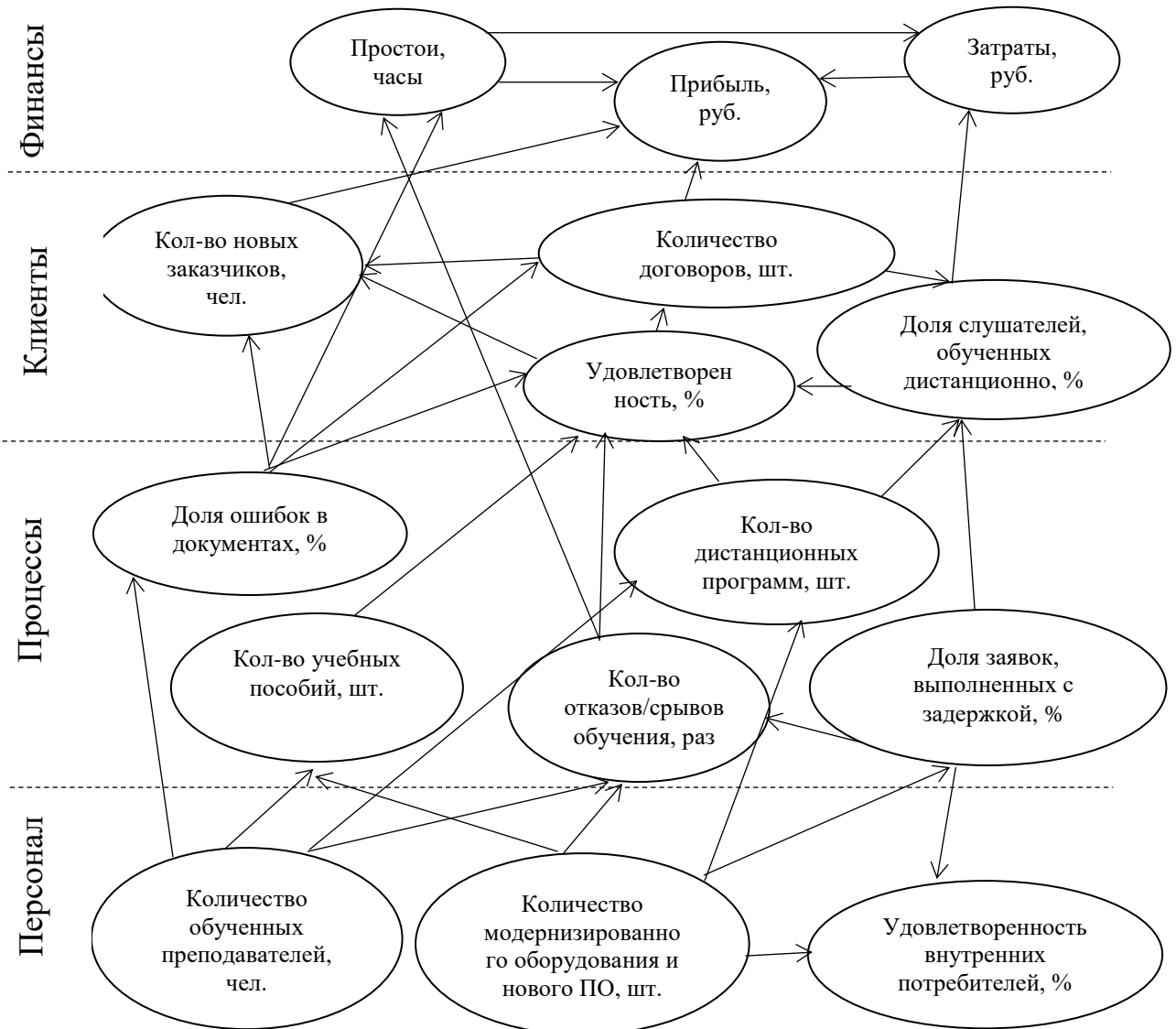


Рис. 1 – Система сбалансированных показателей Учебного центра

Видно, что один из показателей демонстрирующий ориентацию на потребителей является доля соответствия выдаваемых документов об образовании требованиям заказчика. Один из подходов к совершенствованию СМК является применение стандарта ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2007

Менеджмент организации. Руководство по документированию системы менеджмента качества⁹.

Таблица 1

Целевые показатели (фрагмент)

Цели	Целевые показатели, ед. измерения
Увеличить на 15% долю новых заказчиков в общем объеме работ	Количество новых заказчиков, шт.
Актуализировать 20% учебных пособий и методических материалов	Количество учебных пособий, шт.
Увеличить количество обученных слушателей на 5%	Количество обученных слушателей, чел.
Увеличить на 25% количество обученных специалистов с применением дистанционных образовательных технологий	Количество слушателей, обученных с применением дистанционных образовательных технологий, чел.
Модернизировать сетевое оборудование на 30%	Количество модернизированного оборудования, шт.
Выполнить переход на новую версию программного обеспечения	Новая версия программного обеспечения, шт.
Повысить квалификацию двадцати преподавателей	Количество обученных преподавателей, шт.
Увеличить долю соответствия выдаваемых документов об образовании требованиям заказчика	Доля ошибок в оформлении документов, %
Повысить оперативность выполнения заявок на техническое обслуживание и информационное обеспечение	Доля заявок, выполненных с задержкой, %

Нами проведен анализ существующей системы менеджмента качества Учебного центра на соответствии требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2007. Результаты представлены на рисунке 2.

Можно отметить, что все процессы функционируют на высоком уровне. Следует учесть необходимость и важность получения и согласования всей необходимой информации на первоначальных этапах оказания услуг, т.к. неточности и ошибки, допущенные в это время, приводят к потерям предприятия дополнительного профессионального образования.

⁹ ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2007 Менеджмент организации. Руководство по документированию системы менеджмента качества. – М.: Стандартинформ, 2007. – 16 с.

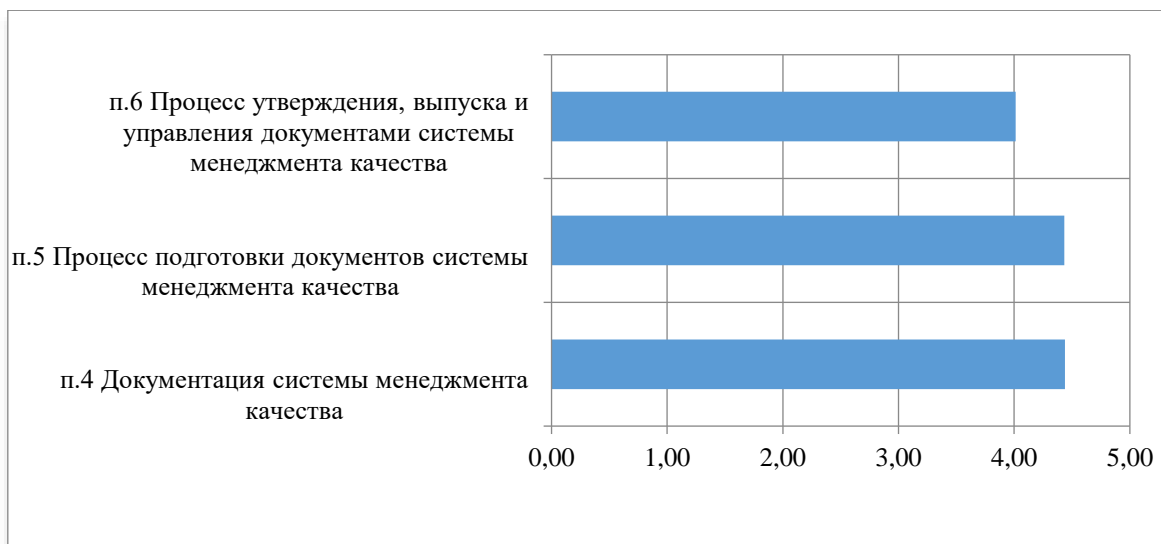


Рис. 2 – Результаты анализа процесса управления документацией на соответствие требований ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2007

Для определения критических факторов, которые могут повлиять на конкурентоспособность организации дополнительного образования применим метод тестирования критериев. Для этого определены основные процессы, которые зафиксированы в процессе оказания образовательной услуги. С помощью экспертного метода установлена весомость каждого фактора при реализации бизнес-процесса. Определена общая оценка по каждому бизнес-процессу и выделены наиболее важные среди них.

Критические факторы успеха:

1. Цена услуги была важна, но только до тех пор, пока она не превышала цен конкурентов.
2. Возможность оказания услуги в удобное для клиента время.
3. Возможность получения полного объема информации необходимых для применения в трудовой деятельности.
4. Предоставление дополнительных услуг, например, выдача форм журналов инструктажа.

Для этого были взяты основные бизнес-процессы. Результаты тестирования критериев представлены в табл. 2.

Данные тестирования критериев

Процессы	Критические факторы успеха	1	2	3	4	Общая оценка
	Вес	3	3	2	1	
Проведение предварительных переговоров с потребителем		9	9	6	0	24
Регистрация заявки		3	3	0	0	6
Разработка программы обучения		3	0	6	0	9
Подготовка и согласование договора		9	9	6	3	27
Формирование группы и разработка расписания занятий и аттестации		3	9	0	1	13
Проведение обучения		3	9	6	3	21
Оформление и выдача удостоверений		0	3	0	0	3

На основании результатов исследования предложено сконцентрировать усилия на трех процессах, которые получили наибольшие итоговые оценки:

- проведение предварительных переговоров с потребителем, с целью учета его потребностей и ожиданий;
- подготовка и согласование договора;
- проведение обучения и выдача документа об образовании.

Это ключевые направления для совершенствования системы менеджмента качества, которые выделены из всего процесса оказания образовательных услуг в области дополнительного профессионального образования.

Далее нами установлена связь ССП и ключевых направлений деятельности организации дополнительного образования. Проведение предварительных переговоров с потребителем, с целью учета его потребностей и ожиданий, подготовка и согласование договора, проведение обучения и выдача документа об образовании будет измеряться количеством заключенных договоров, которое зависит от наличия требуемых программ, учебных пособий и возможностей дистанционных технологий. Перечисленные возможности

определяются уровнем квалификации персонала, современным оборудованием и программным обеспечением. Наличие отрицательного опыта (ошибки в документах, отказ или срыв сроков обучения) будет сокращать количество договоров, заказчиков, увеличивать простои и снижать прибыль организации. Причем, ССП указывает на связь удовлетворенности как внешних, так и внутренних потребителей с показателем оперативности отклика на заявки информационной службы. Поэтому, например, целью процесса «Информационное обеспечение и техническое обслуживание» станет проводить эффективные манипуляции по информационному обеспечению и техническому обслуживанию в оптимальные сроки без потерь для образовательных услуг. Для этого необходимо задать уровень компетенции, выбрать правильные навыки для решения различных задач в зависимости от сложности и скорости необходимой в каждом отдельном случае, идентифицировать риски, учитывающие оперативность и качество вмешательства.

Таким образом, измерение и контроль организационной эффективности позволяет рассчитывать вклад в результативность СМК каждого сотрудника, в том числе исполнителей обеспечивающих процессов, и математически визуализировать пользу от улучшения результатов деятельности и последствия (потери) от несвоевременного вмешательства.

Библиографический список

1. Трошкова Е.В., Левшина В.В. Система менеджмента качества как направление инновационного развития сложного хозяйствующего субъекта // Экономика и предпринимательство. – 2018. – №1. – С. 1220-1224.
2. Dakkak B., Irhirane El. Hassan, Bounit A. Support tool to assist the choice of skills for maintenance intervention based on experimental design//International Journal for Quality Research. – 2019. – №3. – С. 705-720.

3. Iranzadeh A., Farahmand N. Identifying and selecting the strategic process using the cross-efficiency approach based on satisfaction level and extended balanced scorecard // International Journal for Quality Research. – 2012. – №1. – С. 81-94.

4. Živojinović S., Stanimirović A. Support of quality management system and balanced scorecard in the integration of normative, strategic and operational management // International Journal for Quality research. – 2012. – №4. – С. 389-402.

5. Жгулев Е.В., Сенчугова В.Ю. Совершенствование управления деятельностью организации дополнительного профессионального образования на основе системы сбалансированных показателей // Вестник ИНЖЭКОНА. Серия: Экономика, 2014. – №6 – С. 105-107.

6. Белянин Д.А. Приложение сбалансированной системы показателей (СПП) в системе подготовки и переподготовки кадров для информационного сообщества // Дискурс. – 2019. – Т. 5. – №2.- С.51-55.

7. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Система менеджмента качества. Требования. – М.: Стандартинформ, 2015. – 24 с.

8. Цыганенко А.В., Трошкова Е.В. Удовлетворенность потребителей в системе менеджмента качества предприятия химической промышленности [Электронный ресурс]//Российский экономический интернет-журнал. – 2018. – №2. – Режим доступа: <http://www.e-rej.ru/publications/174/%D0%A6/>

9. ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2007 Менеджмент организации. Руководство по документированию системы менеджмента качества. – М.: Стандартинформ, 2007. – 16 с.

References

1. Troshkova E.V., Levshina V.V. Quality management system as a direction of innovative development of a complex business entity // Economics and Entrepreneurship. – 2018. – № 1. – p. 1220-1224.

2. Dakkak B., Irhirane El. Hassan, Bounit A. Support tool to assist the choice of skills for maintenance intervention based on experimental design // International Journal for Quality Research. – 2019. – № 3. – p. 705-720.

3. Iranzadeh A., Farahmand N. Identifying and selecting the strategic process using the cross-efficiency approach based on satisfaction level and extended balanced scorecard // International Journal for Quality Research. – 2012. – №1. – p. 81-94.

4. Živojinović S., Stanimirović A. Support of quality management system and balanced scorecard in the integration of normative, strategic and operational management // International Journal for Quality research. – 2012. – №4. – p. 389-402.

5. Tsyganenko A.V., Troshkova E.V. Consumer satisfaction in the quality management system of the chemical industry enterprise [Electronic resource] // Russian Economic Internet Journal. – 2018. – №2. – Access mode: <http://www.e-rej.ru/publications/174/%D0%A6/>.

6. Zhgulev E.V., Senchugova V.Yu. Improving the management of the organization of additional professional education on the basis of a balanced scorecard // INJECONA Herald. Series: Economics, 2014. – № 6. – p. 105-107.

7. Belyanin D.A. Application of a balanced scorecard (SPP) in the training and retraining system for the information community // Diskurs. – 2019. – V. 5. – № 2. – p.51-55.

8. GOST R ISO 9001-2015 Quality Management System. Requirements. -M.: Standartinform, 2015. – 24 p.

9. GOST R ISO / TO 10013-2007 Management of the organization. Guidelines for documenting a quality management system. – M.: Standartinform, 2007. – 16 p.