

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра материаловедения, технологии
и управления качеством

МОДЕЛИ САМООЦЕНКИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 4 курса 431 группы
направления 27.03.02 «Управление качеством»
факультета nano- и биомедицинских технологий

Бирюковой Анастасии Игоревны

Научный руководитель
старший преподаватель

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

В.А. Соловьева

инициалы, фамилия

Зав. кафедрой
профессор, д.ф.-м.н.

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

С.Б. Вениг

инициалы, фамилия

Саратов 2020

Введение. Успешность и конкурентоспособность организации во много зависит от качества предоставляемых услуг. Качество возможно постоянно совершенствовать с помощью систематического анализа эффективности и результативности всех процессов в организации и быстрого устранения возникающих отказов. Чтобы контролировать результаты деятельности процессов, некоторые организации применяют самооценку. В общем виде самооценка представляет собой всестороннее оценивание, итогом которого является мнение или суждение о результативности и эффективности организации, а также уровне зрелости ее СМК [1].

Согласно ГОСТ Р ИСО 9004-2010, самооценка организации является всесторонним и систематическим анализом деятельности организации и результатов по отношению к СМК или модели совершенства [2].

В настоящее время существует множество различных подходов, позволяющих организации объективно оценить свои возможности и результаты. Но все же единого подхода для проведения самооценки организации не существует. Поэтому, для каждой отдельной организации необходимо определить, какой подход будет оптимален для выполнения той или иной задачи.

При проведении самооценки деятельности важно учитывать такие аспекты деятельности, которые являются слабоустойчивыми к воздействию каких-либо угроз и проявляются только при воздействии на них. Актуальным примером таких угроз является пандемия коронавирусной инфекции и, как следствие, переход на дистанционное обучение.

Основной целью выпускной квалификационной работы является разработка и применение модели самооценки образовательной деятельности в электронной среде для университетов (на примере ФГБОУ ВО Саратовский ГМУ им. В. И. Разумовского Минздрава России).

Для этого необходимо выполнить следующие задачи:

- Изучить понятие самооценки.
- Проанализировать существующие модели самооценки по качеству.

- Сформировать требования к модели самооценки, основываясь на интересах СГМУ.
- На основе критериев существующих моделей самооценки и требований СГМУ им. В. И. Разумовского к модели самооценки сформировать модель самооценки для дистанционного обучения.
- Проанализировать деятельность СГМУ им. В. И. Разумовского на соответствие созданной модели самооценки для дистанционного обучения.
- Дать рекомендации по совершенствованию дистанционного обучения в СГМУ им. В. И. Разумовского.

Дипломная работа состоит из введения, 2 глав, заключения, списка использованных источников и 3 приложения. Работа занимает 71 страницу и содержит в себе 23 рисунков, 3 таблицы, а также примеры анкет для опроса респондентов.

Объект исследования: модель самооценки образовательной организации.
Предмет исследования: модель самооценки образовательной организации применительно к электронному обучению.

Во введении рассматривается актуальность работы, определяется цель и формулируются задачи для достижения цели.

В первой главе «Теоретические сведения о самооценки деятельности организации» рассматриваются теоретические сведения об самооценке и методах и методиках ее проведения. Данная глава содержит в себе следующие подглавы: понятие самооценки и ее значение для современного менеджмента, модели самооценки.

Во второй главе «Формирование модели самооценки для электронного обучения СГМУ им. В. И. Разумовского» разрабатывается модель самооценки для дистанционного обучения и приведены результаты анализа деятельности СГМУ им. В. И. Разумовского на соответствие критериям разработанной модели. Глава состоит из таких подразделов, как анализ СГМУ им. В. И. Разумовского, разработка модели самооценки, проведение самооценки в СГМУ.

Основное содержание работы

Глава 1 содержит в себе 2 подраздела. В первом подразделе «Понятие самооценки и ее значение для современного менеджмента» рассматривается понятие самооценки, виды самооценки (самооценка, основанная на сравнении, диагностическая самооценка), ключевые аспекты самооценки и подходы для рассмотрения категории «самооценка».

Метод самооценки возможно применить в любой организации, независимо от ее размеров и рода деятельности. При планировании масштаба и уровня самооценки следует учитывать цели и приоритеты организации.

Процесс самооценки предполагает выполнение определенной последовательности действий от подготовки и планирования работ к их проведению до совершенствования деятельности организации, основываясь на полученные результаты. В данном процессе большое внимание уделяется человеческому фактору, поскольку при самооценке каждый работник вносит определенный вклад в анализ и диагностику деятельности организации, влияющий на ее улучшения. Участие персонала в работах по управлению и улучшению качества обеспечивается путем его обучения принципам и методам проведения самооценки. Обучение должно проводиться непрерывно и систематически, т.к. самооценка организации будет расти вместе с развитием и улучшением деятельности организации.

Во втором разделе первой главы «Модели самооценки» приведены различные модели и методики по проведению самооценки в организации, а именно:

- модели самооценки по премиям качества (Японская премия им. Э. Деминга; Национальная премия США им. М. Болдриджа; Европейская премия по качеству; премия Правительства РФ);
- самооценка по ГОСТ Р ИСО 9001;
- методика проведения самооценки по ГОСТ Р ИСО 9004-2010;
- проведение самооценки по стандарту JIS/TR Q0005:2005;

- методики проведения самооценки (Национальная награда за качество Раджива Ганди; модели зрелости).

Также был проведен анализ критериев рассмотренных моделей самооценки и премий по качеству на их применимость к дистанционной форме обучения.

На основе этого анализа был сделан вывод, что существующие модели самооценки можно использовать как основу при создании модели самооценки дистанционного обучения, внедряющегося в университеты.

Вторая глава содержит в себе три подраздела. В первом подразделе «Анализ СГМУ им. В. И. Разумовского» был проведен анализ деятельности организации, выявлены основная цель, приоритетные задачи и основные пути развития, а именно:

- быть конкурентоспособным на внутреннем и внешнем рынках и в будущем занимать лидирующие позиции;
- постоянно повышать уровень квалификации сотрудников;
- выпускать востребованных специалистов на рынке труда;
- принимать участие в научно-исследовательской деятельности;
- наладить международные отношения;
- повышать уровень заинтересованности персонала в жизни организации;
- быть значимым для общества;
- оправдывать ожидания потребителей.

Во втором подразделе «Разработка модели самооценки» выделены основные элементы образовательного процесса, сформулированы критерии оценивания для этих элементов и на основе проанализированных критериев существующих моделей самооценки и премий по качеству составлена модель самооценки для дистанционного обучения. Модель представлена в таблице 1.

Таблица 1 – Критерии разработанной модели самооценки

Критерий	Соответствующий элемент	Ключевой элемент	Показатели
1 Обучающиеся			
<i>1а Успеваемость студентов</i>	Деловые результаты	Как изменились результаты контрольных, выполняемых заданий и т.д.? Всегда ли студенты в состоянии справиться с заданием без помощи/дополнительного пояснения преподавателей?	Рейтинг успеваемости
<i>1б Точность выполнения задания</i>		Насколько верно студенты понимают суть задания? Как часто возникают проблемы из-за отсутствия каких-либо материалов, оборудования для выполнения задания?	Количество исправлений в работе
<i>1в Своевременность выполнения задания</i>	Деловые результаты	Успевают ли студенты присылать задания в назначенный срок? Каков объем заданий?	Отметки сдачи заданий (выставления оценок)
<i>1г Степень понимания изложенного материала</i>		Как часто у студентов возникают проблемы с пониманием и усвоением нового материала? Из-за чего возникают проблемы?	Количество задаваемых вопросов
<i>1д Заинтересованность</i>		Как часто студенты заходят в разделы изучаемых предметов? Насколько студенты поддерживают связь с преподавателями (пишут им сообщения)? Принимают ли студенты участие в конкурсах, конференциях, публикации статей?	Количество посещений на странице преподавателя Частота общения студентов с преподавателями

Продолжение таблицы 1

Критерий	Соответствующий элемент	Ключевой элемент	Показатели
2 Преподаватели			
<i>2а Уровень квалификации</i>	Персонал Связь с потребителями Процессы, осуществляемые организацией Определение критериев оценки и их весомости	Как часто проводятся курсы повышения навыков персонала для работы в дистанционной форме? Каким образом определяется результативность этих курсов? Насколько результативны проводимые для сотрудников образовательные мероприятия? Как часто проводится переподготовка, тренинг, личностное и профессиональное развитие сотрудников организации?	Количество пройденных курсов и подтверждающих сертификатов
<i>2б Уровень мотивации студентов</i>		Считают ли преподаватели необходимым мотивировать студентов? Как часто преподаватели выдают задание в формате конкурса/игры? Предоставляется ли возможность получить дополнительные баллы?	Наличие нестандартного подхода к изложению материала Стремление студентов взаимодействовать с преподавателем
<i>2в Степень усвояемости студентами пройденного материала</i>		Удовлетворены ли преподаватели уровнем усвояемости материала? Какие методы и меры применяют преподаватели для повышения усвояемости?	Результаты написанных контрольных
<i>2г Доступность преподавателя</i>		Поддерживается ли обратная связь со студентами? Насколько оперативна обратная связь? Учитывается ли мнение потребителя? Сколько способ связи с преподавателем используется?	Информация о способах связи с преподавателем, размещенная в открытом доступе
<i>2д Наличие индивидуального подхода к каждому студенту</i>		Считают ли преподаватели необходимым применять индивидуальный подход к каждому студенту? Каким образом применяется индивидуальный подход?	Индивидуальные задания для студентов

Продолжение таблицы 1

Критерий	Соответствующий элемент	Ключевой элемент	Показатели
2 Преподаватели			
<i>2е Соответствие рабочим программам</i>		Разработаны ли планы и рабочие программы для проведения дистанционного образования? Определена ли шкала оценивания студентов? Соответствует ли предоставленная информация и количество пройденного материала рабочему плану и программам?	График пройденных тем
3 Учебные материалы			
<i>3а Рабочие планы и программы</i>	Ресурсы Проектирование и разработка Партнерство и ресурсы Процессы, осуществляемые организацией Закупки	Разрабатываются ли рабочие программы по дисциплинам для дистанционного обучения? Разработаны ли планы для проведения дистанционного образования? Сформировало ли высшее руководство цели и задачи для составления рабочего плана и программ?	Наличие разработанного и задокументированного рабочего плана и программы
<i>3б Соответствие объема рабочего материала установленным нормам</i>		Установлены ли какие-либо нормы и границы в предоставляемом материале? Соответствует ли изучаемый объем информации отведенным часам на усвоение материала?	Наличие расчетов времени при прохождении тем
<i>3в Полнота и достоверность излагаемой информации</i>		Обновляются ли рабочие программы в соответствии с появлением обновленной информацией? Насколько обширно предоставляемый материал охватывает изучаемые темы?	Регулярное обновление материала Внедрение новой информации
<i>3г Способ подачи материала</i>		Используются ли интерактивные, графические способы подачи информации? Предусмотрено ли использование дополнительных образовательных ресурсов, вебинаров, ютуб-каналов, порталов?	Наличие презентации, видеоуроков, ссылок на учебные порталы и т.д.

Продолжение таблицы 1

Критерий	Соответствующий элемент	Ключевой элемент	Показатели
3 Учебные материалы			
<i>3д Полезность</i>		Насколько информативна предоставляемый материал? Как часто используется дополнительную информацию для усвоения материала?	Удовлетворенность студентов предоставляемой информацией
<i>3е Разработка учебных пособий в электронном виде</i>		Сотрудничает ли университет с электронными библиотеками, образовательными порталами и т.д., с целью публикации своих статей, учебных пособий? Предусмотрены ли затраты на аренду домена, оплату хостинга, закупку разрешения на размещение информации, оплаты доступа студентам/преподавателям к платным источникам информации?	Наличие пособий Взаимодействие с онлайн-библиотеками и порталами, публикующими учебные материалы
<i>3ж Способы прохождения практики и выполнение лабораторных работ</i>		Предусмотрено ли в рабочей программе прохождения практик? Каким образом проводятся лабораторные работы и различные виды практики?	Наличие рабочих программы по прохождению практики и выполнению лабораторных работ
4 Вовлеченность руководства			
<i>4а Формулирование основных задач и целей</i>	Руководство Ответственность руководства Лидирующая роль руководства Создание и реализация Мониторинг, измерение и анализ Удовлетворенность персонала	Ориентирован ли менеджмент на совершенствование дистанционного обучения? Каков подход руководства в сложившихся условиях? Были ли установлены задачи в области качества и требования к дистанционной форме обучения? Какие ценности были выбраны высшем руководством для дистанционного образования?	Наличие документа «Цели и задачи организации»

Продолжение таблицы 1

Критерий	Соответствующий элемент	Ключевой элемент	Показатели
4 Вовлеченность руководства			
4б Проведение мониторинга деятельности	Определение сильных и слабых сторон, необходимости улучшения и инноваций	Как осуществляется мониторинг результатов? Сформирован ли план по реализации образовательной деятельности в дистанционной форме обучения? Ведутся ли какие-либо записи, подтверждающие реализацию образовательной деятельности? Были ли определены конкретные аспекты для измерения качества предоставляемых услуг? Проводится ли мониторинг удовлетворенности потребителей?	Результаты мониторингов
4в Мотивация сотрудников		Проводится ли мотивация персонала? Как изменилась результативность выполняемой работы? Используются ли какие-либо методы поощрения сотрудников?	Повышение результативности деятельности Удовлетворённость сотрудников
4г Реагирование на возникающие отказы		Принимает ли на данном этапе участие высшее руководство? Насколько быстро организация реагирует и исправляет свои недостатки? Присутствует ли план постоянного улучшения деятельности (применения корректирующих действий)?	Наличие корректирующих действий Результаты последующего анализа
5 Способом донесения информации			
5а Адаптивность платформы под разные носители	Процессы	Возможно ли использовать с различных гаджетов?	Наличие мобильной версии
5б Своевременная заполняемость	Закупки	Насколько часто обновляется сайт? Всегда ли разделы заполняют в полном объеме?	Наличие графика обновлений Временной промежуток между обновлениями Заполнение разделы на сайте

Продолжение таблицы 1

Критерий	Соответствующий элемент	Ключевой элемент	Показатели
5 Способом донесения информации			
5в Возможность для пользователей размещать документы	Удовлетворенность потребителей качеством продукции и услуги	Могут ли студенты размещать файлы со своими работами на сайте? Всегда ли есть возможность размещения файлов? Предусмотрены ли затраты на закупку разрешения на размещение информации?	Количество размещенных работ на сайте Наличие функции «прикрепить файл» для любого пользователя
5г Дизайн		Устраивает ли пользователей цветное оформление сайта? Удовлетворяет ли размер шрифта? Возможно ли сайт адаптировать для слабовидящих пользователей?	Опция меняющая цветное оформление и размер шрифта Контрастность сайта Опция «Для слабовидящих пользователей»
5д Возможность поддержания связи между пользователями портала через встроенный сервис сообщений		Могут ли общаться пользователи между собой на сайте? Насколько удобно это реализовывать?	Наличие раздела «Диалоги»
5е Стабильность работы сайта/устойчивость к перегрузкам		Предусмотрены ли затраты на оплату хостинга? Есть ли в университете ответственный за данную работу?	Отзывы пользователей
6 Оценка результатов учебной деятельности			
6а Результаты учебной деятельности	Мониторинг и изменение Мониторинг, измерение и анализ	Каковы результаты выпускных, контрольных, промежуточных работ? Все ли запланированные цели и задачи были выполнены?	Результаты написанных контрольных работ, сданных сессий и зачетов
6б Соблюдение графика	Определение критериев оценки и их весомости	Правильно ли рассчитано отведенное время для прохождения тем? Успевают ли пройти всю программу?	Соответствие рабочим плану и программе

Продолжение таблицы 1

Критерий	Соответствующий элемент	Ключевой элемент	Показатели
6 Оценка результатов учебной деятельности			
<i>бв</i> <i>Удовлетворенность потребителей</i>	Определение сильных и слабых сторон, необходимости улучшения и инноваций Влияние организации на общество	Были ли определены конкретные аспекты для измерения качества предоставляемых услуг? Проводится ли мониторинг удовлетворения потребителей? Как достигаются результаты? Как осуществляется мониторинг результатов?	Отзывы преподавателей о работе студентов Отзывы студентов о работе преподавателей
<i>бг</i> <i>Общественное признание</i>	Результаты работы организации Деловые результаты	Насколько успешна осуществляемая деятельность? Каковы прогнозы в будущем?	Прирост абитуриентов Публикации в СМИ Разговоры в обществе

В третьем подразделе «Проведение самооценки в СГМУ» представлены результаты анализа деятельности СГМУ на соответствие критериям разработанной модели самооценки и приведены рекомендации по улучшению эффективности процессов.

Данный анализ проводился с помощью анкетирования.

В исследовании приняли участие студенты лечебного, педиатрического, стоматологического и медико-профилактического факультетов, Института сестринского образования и преподаватели СГМУ им. В. И. Разумовского. Их задача заключалась в оценке качества дистанционного образования, как непосредственных участников, с помощью составленных анкет.

Исследование проводилось в анонимной форме на базе «Google Формы» в формате онлайн-опроса с 18 по 22 мая. Опросники распространялись дистанционно с помощью социальной сети «В Контакте». Всего в опросе приняли участие 91 человек: 83 студента, 7 преподавателей и 1 руководитель.

Заключение. В ходе написания дипломной работы были сформулированы требования к модели самооценки, основываясь на интересы СГМУ. На основе проанализированных критериев существующих моделей

самооценки и премий по качеству сформулирована модель самооценки для электронного обучения. Разработанная модель была применена к дистанционному обучению в ФГБОУ ВО Саратовский ГМУ им. В. И. Разумовского Минздрава России.

В процессе написания диплома была достигнута основная цель и поставленные задачи:

- Изучено понятие самооценки.
- Проанализированы существующие модели самооценки по качеству.
- Сформированы требования к модели самооценки, основанные на интересах СГМУ.
- На основе критериев существующих моделей самооценки и требований СГМУ им. В. И. Разумовского к модели самооценки сформирована модель самооценки для дистанционного обучения.
- Проанализирована деятельность СГМУ им. В. И. Разумовского на соответствие созданной модели самооценки для дистанционного обучения.
- Даны рекомендации по совершенствованию дистанционного обучения в СГМУ им. В. И. Разумовского.

Список использованных источников

1 Соколовская, М. В. Самооценка как инструмент улучшения системы менеджмента качества образовательной организации / М. В. Соколовская, Е. В. Замиратова, Р. Г. Буянкина // Сибирское медицинское обозрение. – 2014. – № 3(87). – С. 80-84.

2 ГОСТ Р ИСО 9004-2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества. – М. : Стандартинформ, 2011. – 41 с.