

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

Кафедра материаловедения, технологии
и управления качеством

**САМООЦЕНКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КАК ОСНОВА ДЛЯ
УЛУЧШЕНИЙ**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

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

Лиджиевой Дарьи Александровны

Научный руководитель
старший преподаватель

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

Е.Н. Дубовская

инициалы, фамилия

Зав. кафедрой
профессор, д.ф.-м.н.

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

С.Б. Вениг

инициалы, фамилия

Введение. В настоящее время различные организации стремятся повышать свою конкурентоспособность с помощью внедрения системы менеджмента качества. Право выбора модели системы менеджмента качества предоставляется самой организации в силу того, что сертификация на соответствие каким-либо требованиям является добровольной.

После того как была внедрена система менеджмента качества, организации пытаются найти пути совершенствования и оценить свою деятельность в сравнении опытом лучших мировых компаний.

Самооценка деятельности безусловно является важнейшим инструментом, который способствует повышению конкурентоспособности организации и влияет на её дальнейший успех. Использование такого инструмента как самооценка помогает организациям поддерживать непрерывные улучшения своей деятельности, что является главной составляющей всеобщего менеджмента качества.

Метод самооценки может использоваться предприятием для сравнения своей деятельности с лучшими достижениями других организаций и показателями мирового уровня по данному виду деятельности. Также самооценку можно рассматривать как управленческий процесс, распространяющийся на все внутренние системы предприятия, регулярно и систематически возобновляемый с целью проверки и оценки деятельности, постоянного совершенствования деятельности предприятия и удовлетворения явных и скрытых потребностей потребителей.

Если организация хочет расширить объемы рынка, повысить конкурентоспособность и увеличить прибыль, то необходимо внедрять систему менеджмента качества. ИСО 9001 требует определенного уровня системы менеджмента и направлена на демонстрацию высокого качества производимой продукции. Если организация имеет подобный сертификат, она демонстрирует потенциальным покупателям и высокий профессионализм персонала, и безопасность товаров.

На сегодняшний день метод самооценки используется небольшим числом организаций. Как показывает практика, игнорирование результатов самооценки в процессе стратегического планирования, приводит к разработке неэффективных стратегий из-за недостаточно обоснованных целей, касающихся самой организации.

Вследствие чего, актуальными становятся вопросы изучения моделей, методов и процесса самооценки, её роли в системе менеджмента качества организации, как одной из важнейших составляющей планирования и непрерывного улучшения деятельности организации.

Целью дипломной работы является анализ понятия самооценки деятельности организации и поиск областей для улучшения деятельности СГУ.

Для достижения поставленной цели необходимо решить ряд задач, таких как:

- рассмотреть основные теоретические аспекты и понятия самооценки деятельности организации;
- описать основные модели самооценки;
- изучить методы проведения самооценки;
- провести детальный анализ результатов самооценки СГУ имени Чернышевского в 2019 году;
- на основе полученных данных представить рекомендации по улучшению.

Актуальность данной работы состоит в том, что она может способствовать улучшению деятельности университета, а также может служить основой для разработки управленческих решений по направлениям совершенствования вуза.

Дипломная работа занимает 64 страницы, имеет 20 рисунков и 32 таблицы.

Обзор составлен по 20 информационным источникам.

Во введении рассматривается актуальность работы, устанавливается цель и выдвигаются задачи для достижения поставленной цели.

В первом разделе работы представлены основные теоретические аспекты и понятия самооценки деятельности организации. Он состоит из следующих подразделов: общие положения по самооценке деятельности организации,

модели самооценки деятельности организации и методы проведения самооценки.

Во втором разделе работы представлены анализ результатов самооценки деятельности СГУ имени Н.Г. Чернышевского и рекомендации по улучшению. Он включает в себя такие подразделы, как общие сведения о СГУ имени Н.Г. Чернышевского, процедуру проведения самооценки, детальный анализ результатов самооценки и анализ результатов по категориям работников.

В третьем разделе работы были разработаны рекомендации по улучшению деятельности СГУ имени Н.Г. Чернышевского.

Основное содержание работы

Самооценка представляет собой всесторонний и систематический анализ деятельности организации и ее результатов по сравнению с выбранным эталоном [1].

Цель самооценки заключается в том, чтобы предоставить организациям рекомендации по улучшению своей деятельности, которые основаны на фактах.

Для достижения цели самооценки необходимо решить следующие задачи:

- выбрать модель и методы проведения самооценки;
- проверить знания сотрудников в вопросах менеджмента качества;
- создать команды и определить ответственных за проведение самооценки;
- принять обоснованные управленческие решения по результатам самооценки.

После получения результатов самооценки организации, они должны быть доведены до сведения работников, что способствует пониманию всеми сотрудниками направлений деятельности организации в будущем.

Преимущества проведения самооценки. Использование метода самооценки может дать организации такие преимущества, как: использование единого набора критериев при оценке своей деятельности; систематический подход к совершенствованию деятельности организации; получение объективной оценки деятельности, основанной на фактах, а не на личном восприятии отдельных руководителей или сотрудников; выявление и анализ

процессов, нуждающихся в улучшениях; внедрение передовых методов управления качеством; обучение персонала применению принципов всеобщего управления качеством; возможность поощрения достижений отдельных подразделений и сотрудников; возможность распространения опыта лучших подразделений организации или других организаций; возможность сравнения с лучшими результатами, достигнутыми как в данной, так и в других организациях [3].

Модели самооценки деятельности. Модели самооценки – это определённый набор критериев (оценочных показателей), отражающие основные направления деятельности, которые способствуют построению конкурентоспособной организации с эффективной системой управления [4]. На сегодняшний день существует достаточно большое количество разнообразных моделей самооценки. Часто применяются модели международных, национальных и региональных премий по качеству, включающие в себя большой и подробный список критериев, рекомендуемых для оценки деятельности систем менеджмента [5].

Методы проведения самооценки. Выделяют следующие основные методы проведения самооценки:

- анкетирование;
- матричный метод;
- метод рабочей встречи;
- проформа (SWOT-анализ);
- метод моделирования участия в конкурсе по качеству.

Данные методы не являются полностью независимыми. Как правило, их используют совместно друг с другом.

Самооценка деятельности СГУ имени Н.Г. Чернышевского. Самооценка деятельности СГУ имени Н.Г. Чернышевского (далее – университет) проводилась в период с 20 по 27 марта 2019 г.

Объект самооценки – деятельность всех структурных подразделений образовательного и научного профилей университета в целом.

Область распространения самооценки – структурные подразделения образовательного и научного профиля.

При проведении самооценки использовалась модель «Совершенствование деятельности вуза», разработанная Санкт-Петербургским государственным электротехническим университетом «ЛЭТИ» им. В. И. Ульянова (Ленина).

Процедура проведения самооценки. Оценка деятельности СГУ проводилась путем заполнения каждым экспертом электронных форм. Оценка осуществлялась экспертами индивидуально в соответствии с инструкцией ИМ 0.46.01 – 2010 и с учетом квалиметрических шкал по критериям, подкритериям и составляющим подкритериев. Экспертам было рекомендовано пользоваться следующим алгоритмом определения оценочного числа баллов:

- для каждого подкритерия модели или его составляющей последовательно сверху вниз рассматривается описание каждого уровня совершенства и определяется наивысший уровень, требования которого частично или полностью выполнены;

- если деятельность в СГУ по конкретному подкритерию или его составляющей удовлетворяет всем требованиям выбранного уровня совершенства, то по ним присваивается наивысшая (четная) оценка для данного уровня, например, для 1-го уровня совершенства – 2 балла, для 2-го уровня совершенства – 4 балла и т.д.;

- если деятельность в СГУ по конкретному подкритерию или его составляющей удовлетворяет только нескольким требованиям выбранного уровня совершенства, то по ним присваивается низшая (нечетная) оценка для данного уровня, например, для 1-го уровня совершенства – 1 балл, для 2-го уровня совершенства – 3 балла и т.д.

После заполнения форм и сохранения файла эксперт передавал его лицу, ответственному за сбор и обобщение результатов оценок в структурном подразделении. Расчет средних значений производился в автоматическом режиме по составляющим подкритериев, подкритериям и критериям, по категориям экспертов и в целом по структурному подразделению. Результаты

самооценки по структурному подразделению в автоматическом режиме представлялись на этом же листе в виде столбчатых диаграмм по значениям подкритериев для каждого критерия. Такая визуализация результатов самооценки помогала в проведении анализа по различным направлениям деятельности.

Результаты самооценки структурного подразделения по критериям модели в автоматическом режиме представлялись в отдельной строке этой таблицы и отображались в виде диаграммы.

Детальный анализ результатов самооценки СГУ имени Н.Г. Чернышевского. Самооценка была проведена по девяти критериям. Пять из них относятся к группе «Возможности», остальные четыре критерия к группе «Результаты». Результаты расчета по каждому критерию представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Результаты самооценки

Наименование критерия	Среднее значение
1. Лидирующая роль руководства	7,90
2. Политика и стратегия в области качества	7,81
3. Менеджмент персонала	7,43
4. Ресурсы и партнеры	7,75
5. Менеджмент процессов	8,01
6. Удовлетворенность потребителей	7,46
7. Удовлетворенность персонала	7,07
8. Влияние организации на общество	7,74
9. Результаты деятельности организации	7,67

Для наглядности на рисунке 1 представлены ранжированные результаты самооценки.



Рисунок 1 – Результаты самооценки

По итогам самооценки и на основании имеющихся данных можно сделать вывод о том, что наибольшие значения показателей набрали следующие критерии:

- критерий 5 «Менеджмент процессов» – 8,01 баллов;
- критерий 1 «Лидирующая роль руководства» – 7,9 баллов;
- критерий 2 «Политика и стратегия в области качества» – 7,81 баллов.

Наименьшие значения показателей получили следующие критерии:

- критерий 7 «Удовлетворенность персонала» – 7,07 баллов;
- критерий 3 «Менеджмент персонала» – 7,43 баллов;
- критерий 6 «Удовлетворенность потребителей» – 7,46 баллов.

Анализ результатов самооценки по категориям экспертов. Выделены следующие четыре категории экспертов:

1. Директора институтов и деканы факультетов.
2. Заместители директоров институтов и ответственные по направлениям деятельности на факультетах.
3. Заведующие кафедрами, лабораториями, отделами, руководители отделов.

4. Преподаватели и научные работники.

Данные по результатам оценок экспертов разных категорий по каждому критерию модели представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Результаты оценок по категориям экспертов

Категории экспертов	Средние значения оценок								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Директора институтов и деканы факультетов.	8,26	8,125	7,64	7,87	8,24	7,46	6,88	7,58	7,84
Заместители директоров институтов и ответственные по направлениям деятельности на факультетах.	8,02	7,95	7,55	7,81	8,12	7,62	7,14	7,69	7,78
Заведующие кафедрами, лабораториями, отделами, руководители отделов.	8,1	7,91	7,53	7,8	8,03	7,56	7,12	7,72	7,69
Преподаватели и научные работники.	7,79	7,73	7,37	7,71	7,91	7,4	7,0	7,67	7,65

Для наглядности на рисунке 2 представлены результаты оценок экспертов.



Рисунок 2 – Результаты оценок экспертов разных категорий

Из рисунка 2 можно сделать вывод, что по большинству критериев модели директора институтов и деканы факультетов оценивают деятельность университета выше, чем остальные категории экспертов.

Преподаватели и научные работники по всем критериям модели оценивают уровень деятельности университета ниже, чем другие категории экспертов.

По критериям 7 «Удовлетворенность персонала», 3 «Менеджмент персонала» и 6 «Удовлетворенность потребителей качеством продукции и услуг» все категории работников оценили деятельность университета наименьшим количеством баллов.

Лучше всего эксперты оценили деятельность по критериям 1 «Лидирующая роль руководства», 2 «Политика и стратегия в области качества» и 5 «Менеджмент процессов».

Разработка рекомендаций по улучшению деятельности СГУ имени Н.Г. Чернышевского. Одну из основных ролей в деятельности любой организации играет персонал. Он должен принимать непосредственное участие в процедурах совершенствования и улучшения деятельности.

Говоря об образовательных вузах, необходимо понимать, что механизмы обучения и устойчивого выпуска квалифицированных специалистов различных сфер деятельности прямо пропорционально зависят от качества труда тех, кто обучает этих специалистов [6].

По данным результатов самооценки, необходимо, в первую очередь, уделить внимание повышению качества рабочей среды, обеспечению благосостояния и социальной защиты работников.

Например, грамотно организованная рабочая среда может поспособствовать более глубокой вовлеченности персонала в процесс, повысит их уверенность в себе и, как следствие, эффективность в решении рабочих задач. Так как рабочее пространство играет ключевую роль, руководству необходимо обеспечить сотрудникам комфортную среду, в которой они будут чувствовать максимальную концентрацию и удобство. Можно провести анонимный опрос,

где каждый сможет изложить свои замечания и предложения по благоустройству рабочих мест.

Для сбора и анализа информации об удовлетворённости студентов и выпускников можно создать на сайте университета анонимную форму обратной связи, куда будет поступать полезная информация об отношении к тем или иным событиям, происходящим в вузе, об идеях и инициативах студентов, а также выпускников. Чтобы обратная связь работала, все должны быть уверены, что информация дойдёт до руководства и будет воспринята, а не проигнорирована. Для этого необходимо делать отчеты по содержанию обратной связи, которые будут находиться в открытом доступе.

Необходимы улучшения и механизмам сбора и анализа информации об удовлетворенности работодателей. Необходимо, чтобы процесс сбора и анализа происходил централизованно. Для этого центр содействия трудоустройству и адаптации к рынку труда может регулярно проводить исследования по оценке удовлетворенности работодателей, что поможет установить с ними обратную связь для дальнейшего формирования рекомендаций, а также поможет выявить необходимые профессиональные компетенции, имеющие особую важность.

Также стоит обратить внимание на деятельность по направлению «Механизмы сбора и анализа информации об удовлетворенности персонала». Процедура сбора и анализа информации должна быть организована, то есть необходимо детально прописать все этапы и операции проведения оценки удовлетворенности сотрудников. Полученную информацию подвергать дальнейшей обработке при помощи различных статистических методов, с целью выявления взаимосвязей. Затем фиксировать все полученные данные в отчетах. Очень важно, чтобы сотрудники видели, что не зря тратят свое время, заполняя анкеты. Важно информировать персонал о результатах и реализации ближайших планов. Так можно создать ощущение причастности, что поспособствует росту доверия к руководству.

Уровень удовлетворенности персонала можно повысить различными способами. Безусловно стоит уделить внимание механизмам поощрения. Стоит

отметить, что вознаграждение заслуживают сотрудники не только качественно выполняющие свою работу, но и те, кто активно ведет деятельность по улучшению качества функционирования университета. Часть финансовых ресурсов можно распределить среди персонала в виде премий и материальной помощи.

Возможно стоит наладить коммуникации между различными подразделениями для улучшения их взаимодействия.

Также необходимо создать и реализовывать процедуры оценки удовлетворенности сотрудников.

Все эти рекомендации, в будущем, могут помочь в улучшении образовательной деятельности университета.

Заключение. В настоящее время повышение качества образовательной деятельности рассматривается как стратегическая цель в рамках государственных задач и как средство обеспечения развития, совершенствования и процветания вузов [20].

В ходе дипломной работы были рассмотрены основные понятия процедуры самооценки деятельности организации, методы проведения самооценки и изучена научная и методическая литература по выбранной теме. Также были описаны основные модели самооценки, а именно модель делового совершенства EFQM, японская модель премии Э. Деминга, модель национальной премии по качеству США им. М. Болдриджа, модель самооценки в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9004 и модель премии правительства Российской Федерации в области качества.

Также был проведен детальный анализ результатов самооценки СГУ имени Н.Г. Чернышевского по девяти критериям модели «Совершенствование деятельности вуза», разработанная Санкт-Петербургским государственным электротехническим университетом «ЛЭТИ» им. В. И. Ульянова (Ленина), анализ результатов по категориям экспертов и разработаны рекомендации по улучшению деятельности.

Из анализа следует:

1. По группе критериев «Возможности» университет набрал 38,9 баллов, а по группе критериев «Результаты» – 29,94 баллов.

2. По всем критериям модели деятельность университета соответствует четвертому уровню совершенства.

3. Наибольшие значения показателей набрали критерий 5 «Менеджмент процессов» – 8,01 баллов, критерий 1 «Лидирующая роль руководства» – 7,9 баллов, критерий 2 «Политика и стратегия в области качества» – 7,81 баллов. Наименьшие значения показателей получили критерий 7 «Удовлетворенность персонала» – 7,07 баллов, критерий 3 «Менеджмент персонала» – 7,43 баллов, критерий 6 «Удовлетворенность потребителей» – 7,46 баллов.

4. Детальный анализ по подкритериям показал, что улучшения необходимы по данным направлениям:

- личное участие руководства организации в обеспечении обратной связи с персоналом для улучшения своей деятельности (подкритерий 1.4) – 7,61 баллов;

- механизмы проекции внедрения политики и стратегии на все уровни управления, структурные подразделения и ключевые процессы организации (подкритерий 2.3) – 7,8 баллов;

- повышение качества рабочей среды, обеспечение социальной защиты и повышение благосостояния персонала (подкритерий 3.5) – 6,8 баллов;

- управление финансовыми ресурсами (подкритерий 4.1) – 7,4 баллов;

- построение, поддержание и развитие системы измерений и мониторинга процессов организации (подкритерий 5.1.5) – 7,7 баллов;

- маркетинговые исследования рынка научных, образовательных услуг и рынка труда (подкритерий 5.2.1) – 7,72 баллов;

- закупки и взаимодействие с поставщиками материальных ресурсов (подкритерий 5.3.3) – 7,63 баллов;

- механизмы сбора и анализа информации об удовлетворенности студентов и выпускников (подкритерий 6.1.1) – 7,25 баллов;

- механизмы сбора и анализа информации об удовлетворенности работодателей (подкритерий 6.2.1) – 7,34 баллов;
- уровень удовлетворённости работодателей (подкритерий 6.2.2) – 7,59 баллов;
- механизмы сбора и анализа информации об удовлетворенности персонала (подкритерий 7.1) – 6,9 баллов;
- уровень удовлетворенности персонала (подкритерий 7.2) – 7,2 баллов;
- механизмы сбора информации о влиянии организации на общество (подкритерий 8.1) – 7,55 баллов;
- финансовые результаты (подкритерий 9.2) – 7,54 баллов.

5. По большинству критериев модели директора институтов и деканы факультетов оценивают деятельность университета выше, чем остальные категории экспертов. Преподаватели и научные работники по всем критериям модели оценивают уровень деятельности университета ниже, чем другие категории экспертов.

6. Детальный анализ оценок разных категорий экспертов по всем подкритериям также показал, что в большинстве случаев директора институтов и деканы факультетов оценивают работу университета намного выше, чем остальные эксперты.

Список использованных источников

1 ГОСТ Р ИСО 9004-2019. Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха организации. - М. : Стандартиформ, 2019. - 62 с.

2 Конти, Т. Качество в XXI веке. Роль качества в обеспечении конкурентоспособности и устойчивого развития / Т. Конти, Е. Кондо, Г. Ватсона ; пер. с англ. А. Раскина. - М. : РИА «Стандарты и качество», 2015. - 280 с.

3 Чижова, Т. А. Понятие самооценки организации / Т. А. Чижова // Наука и образование сегодня. - 2017. - № 5. - С. 58-61.

4 Лонцих, П. А. Принципы TQM, алгоритмы формирования и самооценка организации как инструмент реализации процессного подхода / П. А. Лонцих, Н. В. Кононова // Современные технологии. Системный анализ. Моделирование. -2009. - № 6. - С. 215-219.

5 Ольховикова, Н. Б. Логика RADAR и ее роль в системах менеджмента / Н. Б. Ольховикова // Сертификация. - 2016. - № 3. - С. 29-32.

6 Никулина, И. Е. Эффективный контракт в вузе как драйвер повышения качества труда научно-педагогических работников / И. Е. Никулина // Высшее образование в России. - 2018. - Т. 27, № 5. - С. 9-19.

7 Селезнева, А. В. Проведение самооценки вуза по модели качества / А. В. Селезнева // Вестник Пермского национального исследовательского политехнического университета. Машиностроение, материаловедение. - 2013. - № 5. - С. 25-34.