



Особенности вовлечения персонала в процесс СМК в образовательной организации

Мрачковский А.Е.¹, Телятникова Т.В.¹, Шевченко Н.В.¹

¹ Омский государственный технический университет, Омск, Россия

АННОТАЦИЯ:

Актуальность статьи обусловлена необходимостью и значимостью на современном этапе рассмотрения вопросов вовлечения персонала в процесс системы менеджмента качества в образовательной организации. В статье рассмотрены теоретические подходы к понятию «вовлеченность персонала», обоснована целесообразность рассмотрения процесса системы менеджмента качества с точки зрения вовлеченности персонала, а также выявлены особенности вовлечения персонала в систему менеджмента качества в образовательной организации. Представлены данные мониторинга вузов города Омска по основным направлениям эффективности деятельности в сравнении с пороговыми значениями. Показана необходимость взаимного сотрудничества всех заинтересованных сторон с целью улучшения качества образования и, как следствие, развития науки и достижения вузами Российской Федерации мирового уровня.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: вовлеченность персонала, лояльность персонала, система менеджмента качества, эффективность деятельности высших учебных заведений.

Features of staff involvement in the QMS process in an educational organization

Mrachkovskiy A.E.¹, Telyatnikova T.V.¹, Shevchenko N.V.¹

¹ Omsk State Technical University, Russia

Введение

Успешное функционирование любой организации и ее эффективная деятельность во многом определяются сложившейся системой управления и ее способностью оперативно и адекватно адаптироваться к меняющимся факторам внешней и внутренней среды. Руководители организаций, ориентируясь на применение передовых технологий в системе управления, нацелены на внедрение и развитие существующей системы менеджмента качества (СМК), которая становится важнейшим инструментом достижения организационных целей любого предприятия. Для образовательных организаций в современных условиях разработка и применение системы менеджмента качества с целью непрерывного улучшения деятельности с учетом всех заинтересованных сторон также является актуальной задачей.

К основным заинтересованным сторонам на рынке труда относятся: государство, работодатель, абитуриенты, выпускники, образовательные организации. В условиях коммерциализации образования, сокращения бюджетных мест на определенных направлениях, высокой как внешней, так и внутренней конкуренции, сокращения абитуриентов с целью обеспечения финансовой устойчивости той или иной образовательной организации целесообразно применять принципиально новые технологии в системе управления, которые не только основаны на принципах всеобщего менеджмента качества, но также реализованы в международных стандартах ISO серия 9000. В качестве основного достоинства применения стандартов можно выделить: возможность создания на их базе системы управления образовательной организации, которая нацелена на требования и ожидания потребителей (абитуриентов, выпускников, работодателей). При этом следует отметить, что результативность внедрения и функционирования системы менеджмента качества во многом определяется степенью вовлеченности персонала в реализацию требований СМК.

Теория

Большинство авторов, рассматривая понятие вовлеченности, также дают определение понятию лояльность. Ю.М. Вершило указывает на то, что лояльность персонала появляется вследствие его удовлетворенности работой. Автор утверждает, что в основе оценки удовлетворенности работой сотрудников лежат потребности и ожидания от организации [1].

ABSTRACT:

The relevance of the article is due to the need and importance at the present stage of consideration of issues of personnel involvement in the process of quality management system in an educational organization. The article deals with the theoretical approaches to the concept of personnel involvement, the expediency of considering the process of quality management system in terms of personnel involvement, as well as the features of personnel involvement in the quality management system in an educational organization. The monitoring data of Omsk universities in the main areas of performance in comparison with the threshold values are presented. The necessity of mutual cooperation of all interested parties in order to improve the quality of education, and as a consequence of the development of science and achieving the world level by the universities of the Russian Federation is shown.

KEYWORDS: employee engagement, staff loyalty, system of quality management, efficiency of higher educational institutions activity

JEL Classification: I23, M11, M12

Received: 10.09.2019 / **Published:** 30.09.2019

© Author(s) / Publication: CREATIVE ECONOMY Publishers

For correspondence: Mrachkovskiy A.E. (samros@yandex.ru)

CITATION:

Mrachkovskiy A.E., Telyatnikova T.V., Shevchenko N.V. [2019] Osobennosti вовлечениya personala v protsess SMK v obrazovatel'noy organizatsii [Features of staff involvement in the QMS process in an educational organization]. *Kreativnaya ekonomika*. 13. [9]. – 1713-1722. doi: [10.18334/ce.13.9.41005](https://doi.org/10.18334/ce.13.9.41005)

Л.И. Соколова дает следующее определение понятию «вовлеченность сотрудника» – это «долговременное эмоциональное состояние, обусловленное совпадением ценностей сотрудника (видения, целей, заинтересованности, удовлетворенности, лояльности, приверженности, ключевых факторов успеха, умонастроения, солидарности, самоуважения, ответственности) с ценностями организации, в результате чего у сотрудника сформированы мотивы полностью посвятить себя деятельности в интересах организации и/или подразделения, по собственному желанию проявлять инициативу и прикладывать дополнительные усилия для достижения целей организации» [6, с. 11] (*Sokolova, 2009*).

Д. Поляков, рассматривая понятие «вовлеченность персонала», приводит следующие направления [5, с. 6] (*Polyakov, 2006*):

- внутренний климат в организации (взаимоотношение в коллективе, организационная культура);
- вознаграждение за труд;
- деловая репутация компании;
- качество трудовой жизни;
- обучение и развитие персонала;
- организация производственного процесса на предприятии.

На основании проведенного исследования в Республиканском медицинском библиотечно-информационном центре Ю.Н. Дрешер показывает, что «вовлеченность имеет сильную корреляцию с такими результатами деятельности, как совокупный доход сотрудников, производительность труда, текучесть кадров и удовлетворенность потребителей» [3] (*Dresher, 2013*).

В ГОСТе Р ИСО 10018-2014 «Руководящие указания по вовлечению работников и их компетентности» показан процесс вовлечения работников и приобретения ими компетентности (рис. 1). Процесс, предполагающий вовлечение персонала и приобретение ими компетенций, включает следующие этапы:

- сбор и анализ первичных данных, в соответствии с целью организации, предполагающей создание условий для личной заинтересованности персонала в деятельности организации;

ОБ АВТОРАХ:

Мрачковский Анатолий Евгеньевич, профессор кафедры экономика и организация труда, кандидат экономических наук (samros@yandex.ru)

Телятникова Татьяна Викторовна, доцент кафедры экономика и организация труда, кандидат экономических наук (telyatnikova.tatyana@bk.ru)

Шевченко Наталья Васильевна, старший преподаватель (nata-shevcha@yandex.ru)

ЦИТИРОВАТЬ СТАТЬЮ:

Мрачковский А.Е., Телятникова Т.В., Шевченко Н.В. Особенности вовлечения персонала в процесс СМК в образовательной организации // Креативная экономика. – 2019. – Том 13. – № 9. – С. 1713-1722. doi: 10.18334/ce.13.9.41005

- планирование, разработка и внедрение мероприятий в области вовлечения работников и их компетентности;
- анализ и оценка полученных результатов с целью непрерывного улучшения деятельности организации.

Каждый этап данного процесса предполагает проведение анализа для того, чтобы удостовериться в целесообразности и объективности используемых данных.

При этом полученные на основе оценки выходные данные, и прежде всего, такие как вовлеченность работников и их сформированная компетентность, являются исходными данными для разработки на их основе улучшений и корректировки политики и целей организации (или подразделения) с учетом меняющихся требований, обусловленных изменением факторов внешней и внутренней среды.

Т. Контти, Е. Кондо выделяют группы факторов, влияющие на уровень вовлеченности сотрудников: базовые ценности; базовые индивидуальные способности; отношения с сотрудниками; оценка собственной вовлеченности и лояльности [4] (*Kontti, Kondo, Watsona, 2005*).

Л.И. Соколова, Е.С. Мищенко, С.В. Пономарев в результате исследования, проведенного в Тамбовском государственном техническом университете, выделили факторы, влияющие на удовлетворенность и вовлеченность персонала в процесс СМК, к числу которых можно отнести: руководство; методы работы с персоналом; коллектив; оборудование и программно-методологическое обеспечение; оценка. Следует учитывать, что степень влияния каждого фактора различна. Данными авторами с целью выявления причинно-следственной связи вовлеченности и удовлетворенности персонала в образовательной организации применена диаграмма Исикавы, представленная на рисунке 2 [6, с. 17] (*Sokolova, 2009*).

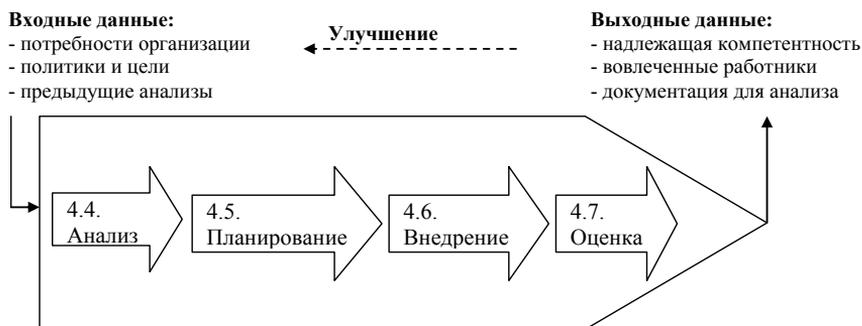


Рисунок 1. Процесс, обеспечивающий внутри организации вовлечение работников и приобретение ими компетентности

Источник: составлено авторами.

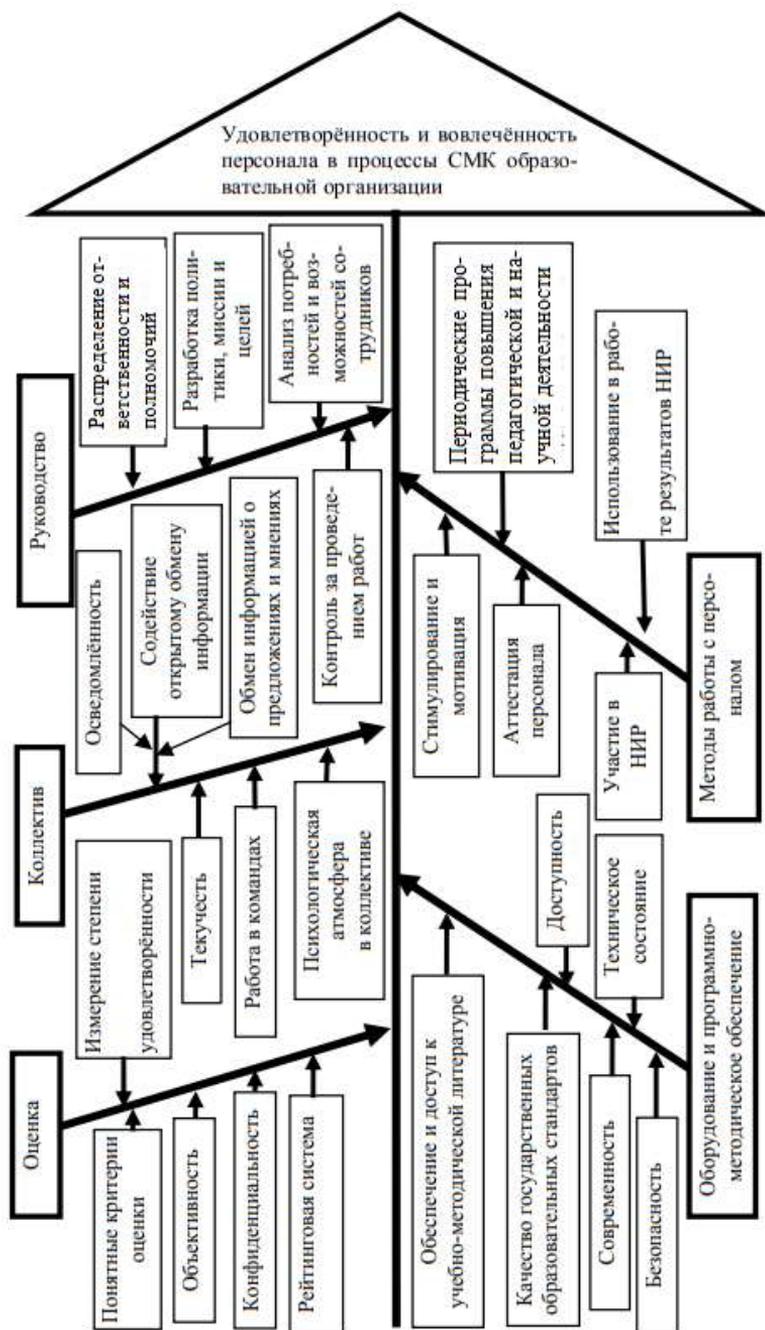


Рисунок 2. Диаграмма Исикавы на основе выявленных факторов и причин, влияющих на удовлетворенность и вовлеченность персонала в процесс СМК в образовательном учреждении
 Источник: [6].

Ключевыми составляющими «скелета» диаграммы выделены: коллектив (ППС организации); оценка персонала (в том числе рейтинговая); руководство (его способность разрабатывать стратегию и политику в области качества); оборудование и программно-методическое обеспечение; методы работы с персоналом (применение современных подходов и принципов партисипативного управления).

Д.В. Звягинцева выделяет следующие особенности вовлечения персонала в процесс СМК в образовательных организациях:

- образовательный вид деятельности (подготовка конкурентоспособных работников);
- развитие науки (издание пособий, монографий, участие в грантах и т.д.);
- научение студентов как процесс становление новых видов поведения;
- мотивирование студентов к обучению и самостоятельной работе;
- создание условий для развития у студентов личных и профессиональных качеств, что обусловлено требованиями работодателей к соискателям в условиях жесткой конкуренции.

Вовлеченность персонала в процесс СМК в образовательной организации осложняется спецификой основного вида деятельности организации, а именно педагогической. В качестве основных особенностей педагогической деятельности в высших образовательных учреждениях выделяют следующие: процесс передачи и усвоения необходимых знаний, сопряженный с созданием образовательной среды, нацеленной на развитие личности будущего соискателя; формирование общепрофессиональных компетенций студентов; а также издание учебно-методической литературы, оценочных средств и т.д.

Профессорско-преподавательский персонал, являясь основной ценностью образовательной организации и представляя собой важный ресурс в процессе становления и развития общества, определяет степень успеха и развития образовательной организации. При этом совпадение ценностей персонала с ценностями и миссией образовательной организации определяют степень вовлеченности персонала в реализацию целей предприятия. В качестве основных ценностей для персонала выделяют следующие: оценка личного вклада; справедливая оценка и оплата труда со стороны руководства; непрерывное повышение квалификации (возможность сотрудничества с другими образовательными организациями с целью передачи опыта и знаний), что является неотъемлемым фактором в современных условиях. Вовлеченность персонала, как правило, характеризуется желанием того или иного сотрудника выполнять работу и вносить неотъемлемый вклад в деятельность образовательной организации сверх установленного в должностной инструкции.

Результаты исследования

С целью развития эффективной системы образования целесообразно создавать условия для формирования кадровой политики вузов, способной обеспечивать управ-

ление образовательной организацией, соответствующей новым требованиям и вызовам времени.

Основными, поставленными Правительством РФ задачами являются следующие: включение в мировой рейтинг российских вузов, повышение заработной платы профессорско-преподавательского состава, развитие науки и другие. Ежегодно проводится мониторинг эффективности образовательных организаций. Мониторинг эффективности деятельности высших учебных заведений проводится с 2012 г., при этом ежегодно осуществлялась корректировка критериев оценки. В 2013 г. был введен дополнительный критерий для учебных заведений по направлениям (сельскохозяйственный, транспортный, военный, спортивный и медицинский), в 2014 г. введен новый критерий – заработная плата ППС.

На данный момент в качестве основных показателей эффективности деятельности образовательных организаций выделяют следующие: кадровый потенциал; материальная среда; социально-бытовая среда; развитие интеллектуальной среды, подготовка кадров; развитие материальной, социально-бытовой среды; региональные, международные связи.

При оценке эффективности деятельности образовательных организаций в рамках проводимого мониторинга были выделены следующие позиции: образовательная деятельность, научно-исследовательская деятельность, международная деятельность, финансово-экономическая деятельность, заработная плата ППС, трудоустройство, дополнительный показатель. Каждая позиция имеет свое пороговое значение. Деятельность высших образовательных учреждений в настоящее время оценивается на рынке труда на основании трудоустройства выпускников. В таблице указаны высшие учебные заведения города Омска с учетом пороговых значений на 2017 г.

Распределение вузов по данным критериям показало значительную их дифференциацию по отдельным направлениям эффективности деятельности. Так, например, ОмГТУ занимает в регионе лидирующие позиции по таким показателям, как: научно-исследовательская деятельность; международная деятельность; заработная плата ППС.

Указанный мониторинг имеет и существенные недостатки. Существует много споров и вопросов между авторами и учеными, касающихся проведения эффективного мониторинга образовательных организаций в том виде, в котором проводится сейчас. Актуальными вопросами в рамках проводимого мониторинга являются: средний балл ЕГЭ зачисленных абитуриентов (в условиях коммерциализации образования), определение порогового значения. Пороговые значения должны определяться в результате проведенных экспериментов на основе экспертных оценок специалистов [2] (*Golovetskiy, 2015*). Нет разъяснений по поводу того, проводились ли эксперименты и была ли внесена корректировка в пороговые значения на основании ранее проводимых мониторингов. В связи с этим целесообразно проведение различных мероприятий (конференция, круглый стол и т.д.) по основным проблемам мониторинга эффективности образовательных организаций.

Таблица

Мониторинг образовательных организаций по основным направлениям эффективности деятельности в сравнении с пороговым значением в 2017 г.

№	Наименование показателя						
	Образовательная деятельность	Научно-исследовательская деятельность	Международная деятельность	Финансово-экономическая деятельность	Заработная плата ППС	Трудоустройство	Дополнительный показатель
1	«Омский государственный технический университет»						
	60,23	216,08	21,82	2 182,55	222,9	75	3,38
2	«Омский государственный педагогический университет»						
	63,3	78,48	6,81	1 479,35	156,7	75	4,07
3	«Омский государственный университет путей сообщения»						
	57,65	162,55	12,9	2 043,36	177,95	80	4,02
4	«Сибирский государственный автомобильно-дорожный университет (СибАДИ)»						
	53,87	79,49	7,14	1 715,95	180	в обработке	3,93
5	«Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского»						
	61,65	98,23	7,35	1 972,7	169,98	75	4,1
6	«Омский государственный медицинский университет»						
	65,73	18,67	13,87	1 883,13	159,33	85	71,43*
7	«Омский государственный аграрный университет имени П.А. Столыпина»						
	51,7	155,16	12,85	2 647,81	169,54	65	71,91**
Пороговое значение	60	70,1	1	1 566,11	150	70	2,87

*Пороговое значение – 69.

**Пороговое значение – 59

Источник: таблица составлена авторами на основании данных информационно-аналитического материала по результатам проведения мониторинга эффективности деятельности образовательных организаций высшего образования.

Заключение

Вовлеченность персонала в деятельность образовательной организации представляет собой комплекс мероприятий, повышающих мотивацию персонала: участие во внутренних проектах и их ведении; взаимное сотрудничество факультетов и институтов с целью реализации различных проектов, конкурсов и грантов; сокращение бюрократических проволочек в работе с документами и т.д. Необходимо отметить, что любое нововведение имеет как сторонников, так и противников, но только в случае взаимного сотрудничества всех заинтересованных сторон возможно значитель-

ное улучшение качества проводимого мониторинга и, как следствие, развитие науки и достижение вузами Российской Федерации мирового уровня.

ИСТОЧНИКИ:

1. Вершило Ю.М. Оценка влияния лояльности персонала на экономическую эффективность деятельности коммерческого банка. Экономическая библиотека. [Электронный ресурс]. URL: <http://economy-lib.com/otsenka-vliyaniya-loyalnostipersonala-na-ekonomicheskuyu-effektivnost-deyatelnostiommercheskogobanka#ixzz40WfnC6KQ..>
2. Головецкий Н.Я. К вопросу о мониторинге эффективности деятельности образовательных организаций высшего образования // Интернет-журнал Науковедение. – 2015. – № 6. – С. 26. – doi: 10.15862/23EVN615 .
3. Дрешер Ю.Н. Роль руководства в вовлечении персонала в процесс внедрения системы менеджмента качества // Информационный бюллетень РБА. – 2013. – № 6. – С. 145–148.
4. Под ред. Т. Конти, Е. Кондо, Г. Ватсона Качество в XXI веке. Роль качества в обеспечении конкурентоспособности и устойчивого развития. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2005. – 280 с.
5. Поляков Д. Корпоративная взаимосвязь // Элитный персонал. – 2006. – № 41. – С. 6–7.
6. Соколова Л.И. Формирование подсистемы измерения и анализа удовлетворенности и вовлеченности персонала в процессы системы менеджмента качества образовательной организации: монография. – Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2009. – 124 с.

REFERENCES:

- Dresher, Yu.N. (2013). *Rol rukovodstva v вовlechenii personala v protsess vnedreniya sistemy menedzhmenta kachestva* [The role of leaders in involving personnel into the process of implementation of quality management system]. *Informatsionnyy byulleten RBA*. (6). 145–148. (in Russian).
- Golovetskiy, N.Ya. (2015). *K voprosu o monitoringe effektivnosti deyatelnosti obrazovatelnykh organizatsiy vysshego obrazovaniya* [To a question about monitoring of the effectiveness of the activity of the educational organizations of higher education]. *Naukovedenie (Science)*. 7 (6). 26. (in Russian). doi: 10.15862/23EVN615 .
- Polyakov, D. (2006). *Korporativnaya vzaimosvyaz* [Corporate relationship]. *Elitnyy personal*. (41). 6–7. (in Russian).
- Sokolova, L.I. (2009). *Formirovanie podsistemy izmereniya i analiza udovletvoryonnosti i вовlechyonnosti personala v protsessy sistemy menedzhmenta kachestva obrazovatelnoy organizatsii* [The formation of a subsystem of measuring and analyzing customer satisfaction and employee engagement in the processes of the quality management system of the educational organization] Tambov: Izd-vo Tamb. gos. tekhn. un-ta. (in Russian). pod red. T. Konti, E. Kondo, G. Vatsona (2005).

Kachestvo v XXI veke. Rol kachestva v obespechenii konkurentosposobnosti i ustoichivo-go razvitiya [The quality in the XXI century. The role of quality in competitiveness and sustainable development] Moskva : RIA «Standarty i kachestvo». (in Russian).