

Инструкция по проведению самооценки ОУ на основе модели совершенствования деятельности ОУ

Для оценки всех подкритериев и составляющих группы модели разработаны специальные квалитетрические шкалы, которые вербально описывают пять упорядоченных уровней совершенства или стадий развития подкритериев и составляющих. Этим пяти уровням совершенства поставлена в соответствие 10-ти бальная числовая шкала (от 1 до 10 баллов). Это позволяет перейти от качественной оценки соответствующих подкритериев и составляющих (видов деятельности, работ) к их количественной оценке.

При этом в зависимости от полноты выполнения требований соответствующего уровня совершенства по конкретному подкритерию может быть выставлена одна из следующих оценок:

- для 1-го уровня совершенства - 1-2;
- для 2-го уровня совершенства - 3-4;
- для 3-го уровня совершенства - 5-6;
- для 4-го уровня совершенства - 7-8;
- для 5-го уровня совершенства - 9-10.

Алгоритм определения оценочного числа баллов выглядит следующим образом:

1) Для каждого подкритерия модели последовательно сверху вниз рассматривается описание каждого уровня совершенства и определяется наивысший уровень, требования которого частично или полностью выполнены.

2) Если по конкретному аспекту деятельности (подкритерию или его составляющей) ОУ удовлетворяет всем требованиям рассматриваемого уровня совершенства, то рассматриваемому подкритерию присваивается наивысшая оценка для данного уровня - четная (для 1-го - 2, для 2-го — 4, для 3-го - 6 и т.д.).

3) Если по конкретному аспекту деятельности (подкритерию или его составляющей) ОУ удовлетворяет только нескольким требованиям (менее половины) рассматриваемого уровня совершенства, то рассматриваемому подкритерию присваивается низшая оценка для данного уровня - нечетная (для 1-го - 1, для 2-го - 3, для 3-го - 5 и т.д.).

В основу описания уровней совершенства различных составляющих модели положены следующие шесть «измерений», соответствующих базовым принципам TQM:

1) Степень ориентированности на потребителей и другие заинтересованные стороны (от минимального удовлетворения требованиям ГОС ВПО и до полного учета интересов всех заинтересованных сторон).

2) Степень системности применяемого подхода (от краткосрочных эпизодических мер к планированию долгосрочной политики и стратегии).

3) Степень распространенности в ОУ применяемого подхода по уровням управления, различным подразделениям и процессам.

4) Степень вовлеченности персонала ОУ в соответствующие процессы.

5) Степень документированности процедур процессов (от неформального исполнения к полностью документированным процессам).

6) Степень ориентированности на предотвращение несоответствий и постоянное улучшение, а не на исправление возникающих проблем.

Члены рабочей группы по самооценке внимательно знакомятся с описанием шкал уровней совершенства различных составляющих критериев. Они оценивают по заданной шкале уровень, на котором, по их мнению, находятся те или иные составляющие критериев модели. Оценка может производиться индивидуально или при работе в группах. Если респонденты ощущают недостаток опыта при оценке тех или иных составляющих, особенно, когда подобная самооценка применяется в ОУ впервые, рекомендуется проводить оценку в группах под руководством опытного эксперта, который в состоянии объяснить то, что непонятно респондентам. Тем не менее, каждый респондент должен дать свою собственную оценку составляющих критериев, которые закреплены за ним. В процессе заполнения опросных форм, основанных на квалитетрических шкалах, экспертам рекомендуется записывать в поле для комментариев (если такое имеется) напротив соответствующей составляющей свои аргументы, которые являются основанием для поставленной оценки. Эти комментарии являются важной информацией при обсуждении оценок в процессе их согласования и выработки консенсуса. Согласование самооценки проводится в процессе заключительного совещания рабочей группы по самооценке, целью которого является анализ выставленных оценок, обсуждение

различий между индивидуальными оценками и достижение оценки всех составляющих критериев на основе консенсуса и силы приводимых аргументов в пользу той или иной оценки. В процессе обсуждения каждый член рабочей группы может поменять в собственных опросных листах оценки, выставленные им ранее, если доводы оппонентов покажутся ему состоятельными. На основе индивидуальных исходных опросных форм для каждого критерия и его составляющих заполняются итоговые формы, которые в графах, соответствующих уровням совершенства, напротив каждой составляющей содержат количество оценок, соответствующих данному уровню совершенства.

Значение согласованной самооценки по каждой составляющей может вычисляться одним из следующих способов:

1. По среднему арифметическому всех оценок с округлением результата до ближайшего целого числа. При этом номер каждого уровня умножается на число соответствующих оценок, все полученные результаты складываются и делятся на общее число имеющихся оценок данной составляющей.

2. По оценке с наибольшей частотой появления выбирается оценка, которая встречается большее число раз. В случае равной частоты появления нескольких оценок выбирается либо средняя из них, если это возможно, либо меньшая. Значения критериев модели рассчитываются с учетом весовых коэффициентов подкритериев и составляющих, рекомендуемые значения которых представлены в таблицах весовых коэффициентов.