

УДК 005.6 : 378 (476.5)

ОЦЕНКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ КАЧЕСТВА УСЛУГ УО «ВГУ»

Студ. Федоренко О.Е., к.т.н. Махонь А.Н.

Витебский государственный технологический университет

В настоящее время в мире на соответствие международному стандарту ISO 9001:2008 сертифицировано более 15 тысяч СМК в сфере образования. В пункте 5.6.1 стандарта СТБ ISO 9001-2009 установлено требование: «Высшее руководство должно через запланированные интервалы анализировать систему менеджмента качества организации с целью обеспечения ее постоянной пригодности, адекватности и результативности». На основе оценки результативности СМК определяются «узкие места» в системе и вырабатываются корректирующие и предупреждающие действия, для устранения несоответствий и улучшения деятельности организации.

В соответствии с ISO 9000:2005 результативность процесса или системы – это «степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов», поэтому при оценке результативности СМК следует установить степень реализации запланированной деятельности и степень достижения запланированных результатов в области качества.

Действующая методика оценки результативности СМК УО «ВГУ» основана на оценке результативности составляющих ее процессов. Результативность определяется в баллах как среднеарифметический показатель результативности всех целей университета. При значении результативности СМК в 100 и более баллов СМК признается результативной: при результативности менее 100 баллов требуется разработка и внедрение корректирующих действий.

Такая весьма распространенная методика оценки СМК имеет свои преимущества и недостатки. Достоинства ее в простоте и постоянстве; недостатки заключаются в том, что методика не учитывает: ряд характеристик системы в целом (а только процессов) и не рассматривает ее развитие; степень достижения результатов в области качества; расширение спектра предъявляемых требований к образовательным услугам и научно-инновационной деятельности вуза; результаты внутренних аудитов.

Совершенствование методики оценки результативности СМК заключалось, прежде всего, в разработке и систематизации показателей результативности на 4-х взаимосвязанных уровнях (рисунок). Оценка результативности на всех уровнях проводится с использованием весовых коэффициентов. Применение весовых коэффициентов позволяет учитывать значимость показателей в результатах деятельности университета, процессов и подразделений.

Предлагаемый алгоритм оценки результативности СМК: 1. Количественная оценка выполнения каждого показателя 4-го уровня. 2. Определение и утверждение экспертным советом весовых коэффициентов для каждого из показателей 4-го уровня, отражающих их значимость для отдельных показателей 3-го уровня. 3. Количественная оценка результативности каждого показателя 3-го уровня на основании количественных оценок выполнения показателей 4-го уровня с учетом весовых коэффициентов по отдельным показателям. 4. Определение и утверждение экспертным советом весовых коэффициентов, отражающих значимость показателей 3-го уровня для отдельных показателей 2-го уровня. 5. Количественная оценка результативности каждого показателя 2-го уровня на основании количественных оценок результативности показателей 3-го уровня с учетом весовых коэффициентов по отдельным показателям. 6. Определение и утверждение экспертным советом весовых коэффициентов, отражающих значимость показателей 2-го уровня для итоговой оценки результативности СМК. 7. Итоговая количественная оценка результативности СМК, полученная путем расчета комплексного показателя результативности на основе аддитивной свертки.

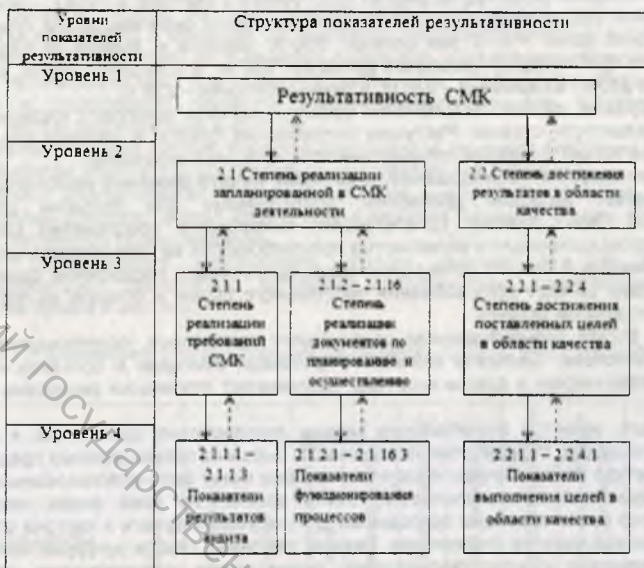


Рисунок – Структура показателей результативности СМК вуза

Использование аддитивной свертки вместо суммирования обладает рядом преимуществ: свертка переводит абсолютные значения в относительные, что позволяет сравнивать разные показатели и их числовые значения, и приводит значения критериев к диапазону [0,1] абсолютной шкалы, что упрощает смысловую трактовку итоговой оценки.

Работа над совершенствованием методики оценки результативности СМК и ее апробация показала, что объективная и всесторонняя оценка деятельности вуза по обеспечению качества предоставляемых услуг является одним из инструментов улучшения системы и реализации принципов менеджмента качества.

УДК 677.027.5.04

ЦЕЛЕСООБРАЗНОСТЬ ПОЛУЧЕНИЯ ЛЬНЯНОЙ ЦЕЛЛЮЛОЗЫ ДЛЯ ИЗГОТОВЛЕНИЯ КОМПОЗИЦИОННОЙ БУМАГИ И ЕЕ СТАНДАРТИЗАЦИЯ

*Проф. Богданова О.Ф., ст. преп. Путинцева С.В.
Херсонский национальный технический университет*

Постановка проблемы в общем виде и ее связь с важными научными и практическими заданиями. Несмотря на серьезные темпы развития, украинскому бумажному рынку еще далеко до пика потребления, которого он достиг в 90-е годы прошлого века. Тогда еще советская Украина выпустила и импортировала 1.66 млн. т целлюлозно-бумажной продукции (ЦБП). В 1990 г. 25 заводов отрасли изготовили 912 тыс. т бумаги и картона и были загружены в среднем на 85-90 %.

В первое десятилетие XXI века в Украине было выпущено более 900 тыс. т бумаги и картона, загрузки производственных мощностей отечественной целлюлозно-бумажной промышленности (впервые за много лет) превысили 50 %.