



Министерство образования Республики Беларусь
Учреждение образования «Белорусский государственный
университет информатики и радиоэлектроники»
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Методическая инструкция
ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ОБУЧЕНИЯ
РАБОТНИКОВ

МИ 3.6-02-2017

УТВЕРЖДАЮ

Ректор БГУИР

М. П. Батура

14.12

2017 г.



СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Методическая инструкция

ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ОБУЧЕНИЯ РАБОТНИКОВ

МИ 3.6-02-2017

Версия 04

Минск



Предисловие

1 РАЗРАБОТАНА Учреждением образования «Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники»

ИСПОЛНИТЕЛИ:

Руденя Л.В., начальник отдела кадров

Алябьева И.И., начальник отдела менеджмента качества

Кунцевич В.В., инженер отдела менеджмента качества

Лысеня А.А., специалист отдела менеджмента качества

Харевич Н.И., ведущий специалист по кадрам

ВНЕСЕНА Рабочей группой по созданию и внедрению системы менеджмента качества образования

2 УТВЕРЖДЕНА И ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ приказом ректора от 14.12.2017 № 304

3 ВВЕДЕНА ВЗАМЕН МИ 3.6-11-2016 (версия 03)

© БГУИР

Настоящая методическая инструкция не может быть тиражирована и распространена без разрешения учреждения образования «Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники»



СОДЕРЖАНИЕ

1	Назначение и область применения.....	5
2	Нормативные ссылки.....	5
3	Термины, обозначения, сокращения.....	5
4	Общие положения.....	6
5	Оценка результатов обучения.....	7
	Приложение А Алгоритм оценки результативности обучения.....	9
	Приложение Б Оценка удовлетворенности обучения (повышения квалификации) сотрудника.....	10
	Приложение В Отчет по выполнению плана повышения квалификации.....	11



1 НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящая методическая инструкция является документом системы менеджмента качества университета. Предназначена для оценки степени результативности обучения персонала и применяется в структурных подразделениях в целях обеспечения требований СТБ ISO 9001.

Настоящая методическая инструкция распространяется на все структурные подразделения университета, направляющие сотрудников на обучение, повышение квалификации, переподготовку и др. виды обучения и самообразования и обязательна к применению для руководителей всех уровней.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

1. СТБ ИСО 9000 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
2. СТБ ISO 9001 Системы менеджмента качества. Требования.
3. СТБ ИСО 9004 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.

3 ТЕРМИНЫ, ОБОЗНАЧЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ

3.1 В настоящей методической инструкции применяются термины и определения по СТБ ИСО 9000, а также следующие термины с соответствующими определениями:

Результативность – степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

Компетентность – выраженная способность применять знания и умение.

Обучение – целенаправленный процесс организации и стимулирования учебной деятельности обучающихся по овладению знаниями, умениями и навыками, развитию их творческих способностей.

3.2 Сокращения:

СП – структурное подразделение.

ОК – Отдел кадров.



4 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1 Комплексная оценка результатов обучения формируется по завершению всех этапов процесса обучения работника и определяется четкостью поставленных целей на каждом из этапов обучения, включающих:

1) определение потребностей в обучении (анализ потребностей организации, связанной с компетентностью, анализ прочих потребностей в обучении работника, анализ готовности, мотивации, способности работников к обучению и самообразованию);

2) проектирование:

- четкая постановка конкретной цели обучения;
- разработка плана-графика и сроков обучения сотрудников подразделения;
- планирование, при необходимости, согласование учебных программ;
- выбор форм и методов обучения – курсы, семинары, консультации, инструктаж, заочное, дистанционное обучение и пр.;
- анализ обучающих организаций (внешних или внутренних поставщиков обучения – преподавателей, тренеров и пр.);
- выбор методов мониторинга и контроля;
- методы и формы оценки результатов/итогов обучения поставщиком обучения;
- планирование финансирования обучения;
- вовлечение сотрудников/работников как активных участников процесса обучения;
- предусмотреть возможности улучшения реализации потребностей в обучении;

3) проведение обучения;

4) оценка результатов обучения.

4.2 Анализ требований к поставщику обучения (внутреннего или внешнего) подвергается:

- уровень компетентности преподавательского состава;
- опыт работы в данном секторе услуг;
- программа обучения, отвечающая поставленным целям и ожидаемым результатам;
- используемые образовательные технологии;
- стоимость обучения;
- критерии и методы оценки результативности обучения в целях определения: достижения поставленных целей, ожидаемых результатов, оценки приобретенной компетентности обученного сотрудника, оценки удовлетворенности потребителей (обучаемого сотрудника, руководителя СП данного сотрудника);



– формы оценки и сертификации.

4.3 Выбор поставщика обучения фиксируется/регистрируется и завершается оформлением соглашения/договора на обучение с отражением всех тем, сроков, стоимости, условий, полномочий и ответственности применительно к процессу обучения, порядка разрешения споров и пр. статей, предусмотренных законодательством Республики Беларусь (для внешнего поставщика обучения).

4.4 Завершение обучения документально оформляется в виде записей по обучению.

5 ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

5.1 Основной целью оценки результатов обучения является подтверждение достижения целей обучения в целом, включая оценку результативности обучения.

Используемый метод оценки результативности обучения – анкетирование, расчетный.

5.2 Процесс оценки включает сбор данных, анализ и оценку результативности обучения, подготовку отчета по оценке (приложения В).

Отчет по оценке обучения включает в себя следующее:

- заявки на обучение (в соответствии с планом обучения работников структурного подразделения;
- критерии оценки, описание источников и методов;
- анализ собранных данных и интерпретацию результатов;
- выводы и рекомендации по улучшению.

По результатам анализа оценки результативности обучения сотрудника ($P_{\text{итог}}$) считать:

- $P_{\text{итог}} < 50\%$ – неудовлетворительная/недопустимая;
- $50\% \leq P_{\text{итог}} < 75\%$ – удовлетворительная/допустимая;
- $75\% \leq P_{\text{итог}} < 90\%$ – хорошая/достаточная;
- $P_{\text{итог}} \geq 90\%$ – отличная/высокая.

Отчет об оценке результативности обучения сотрудников подразделения за год передается в отдел кадров университета не позднее 15 января года следующего за отчетным.

Заполненные и обработанные анкеты оценки обучения хранятся в структурном подразделении до окончания отчетного периода.

Данные отчета структурного подразделения (Приложение В) являются входными данными для процесса мониторинга, основной целью которого является обеспечение объективных свидетельств результативности процесса обучения и удовлетворения требований организации в обучении.

5.3 Выходными данными являются количественное значение результативности обучения сотрудников университета и оценка обучающихся



Методическая инструкция
ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ОБУЧЕНИЯ
РАБОТНИКОВ

МИ 3.6-02-2017

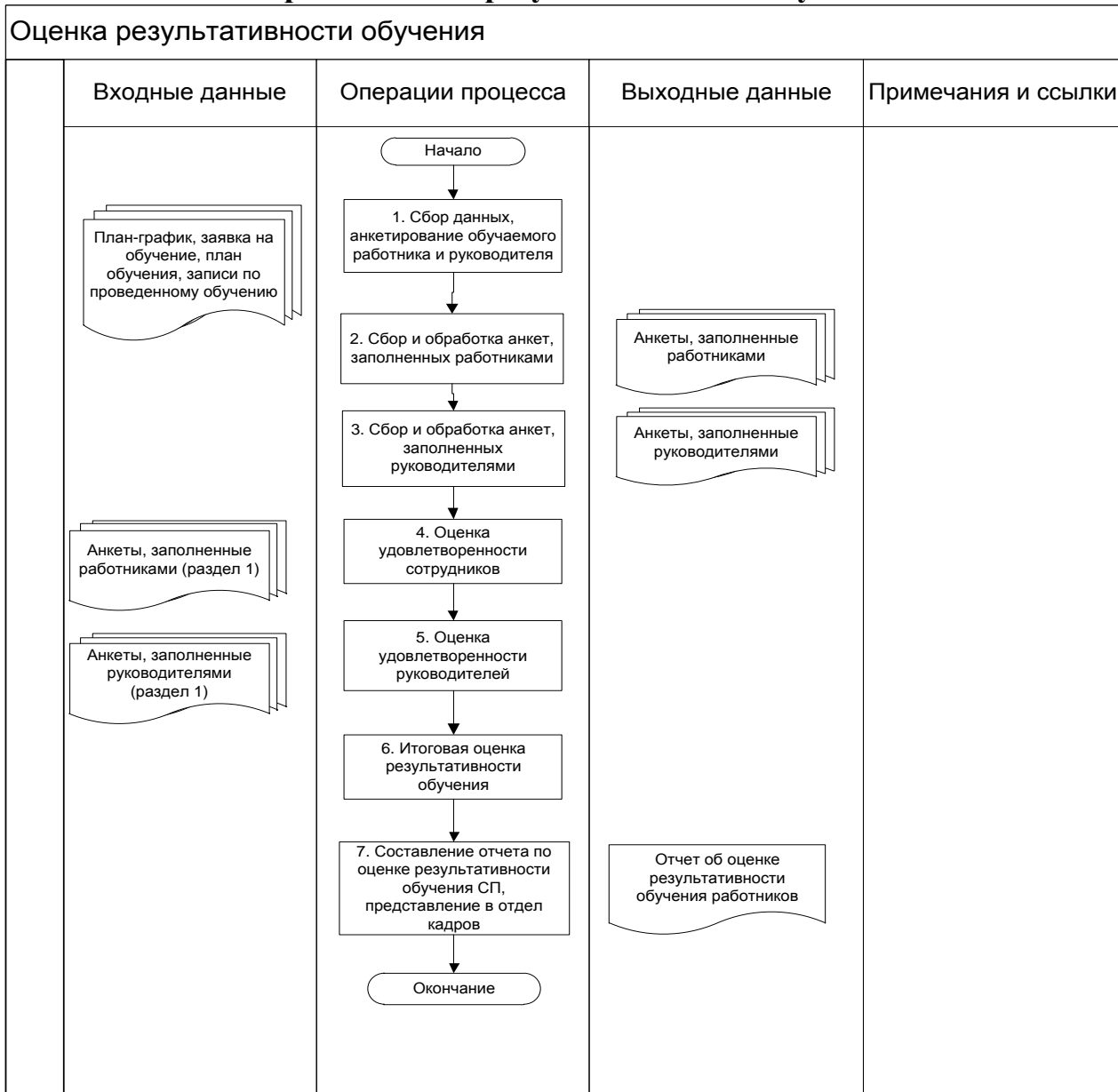
организаций. Выходные данные отражаются в годовом отчете отдела кадров и являются объектом анализа владельца процесса 3.6 Кадровое обеспечение.

Алгоритм оценки результативности обучения приведен в приложении А.



Приложение А

Алгоритм оценки результативности обучения





Приложение Б

Оценка удовлетворенности обучения (повышения квалификации) работника

Структурное подразделение, руководитель _____
Участник обучения (ФИО, должность) _____
Обучающая организация _____
Тема обучения _____
Дата обучения _____

Б.1 Анкета оценки удовлетворённости обучения (заполняется работником)	
Критерии оценки обучения	Оценка критерия, балл
1. Актуальность для Вас полученных знаний (своевременность)	
2. Новизна полученной информации (современность)	
3. Соответствие содержания курса программе обучения	
4. Доступность, понятность изложенного материала	
5. Практическое использование материала для работы	
Удовлетворенность работника средняя, $U_{\text{раб. ср}}$, балл	
Оценка критерия, балл: 5 – отлично; 4 – хорошо; 3 – удовлетворительно; 2 – неудовлетворительно; 1 – очень плохо	
Примечание: При наличии оценки по критерию ниже 4 баллов необходимо разъяснение поставленной оценки.	

Ваши предложения, замечания по итогам пройденного обучения: _____

Б.2 Анкета оценки удовлетворённости обучения (заполняется руководителем)	
Критерии оценки обучения	Оценка критерия, балл
1. Практическая ценность пройденного обучения для подразделения (университета)	
Удовлетворенность руководителя, $U_{\text{рук}}$	
Оценка критерия, балл: 5 – отлично; 4 – хорошо; 3 – удовлетворительно; 2 – неудовлетворительно; 1 – очень плохо	

Ваши пожелания по совершенствованию процедуры повышения квалификации работников университета : _____

Б.3 Средняя оценка полученного обучения:

Формула для расчета, $U_{\text{ср. обуч}}$	Оценка, балл
$(U_{\text{раб. ср}} + U_{\text{рук}}) \times 0,5$	



Приложение В

Отчет по выполнению плана повышения квалификации _____
(назв. СП) _____ (год)

В.1 Оценка организаций проводивших обучение

Обучающая организация	Количество обученных, n	Удовлетворенность обучения сотрудников в данной организации, балл $Y_{\text{ср.орг.}} = (\sum Y_{\text{ср.}}/n)$	Удовлетворенность обучения сотрудников в данной организации, % $Y_{\text{ср.орг.}} = (\sum Y_{\text{ср.}}/n) \times 20$
1.			
2.			
...			
Результатирующая средняя оценка, $O_{\text{рез}}$			
Примечание: $\sum Y_{\text{ср.}}$ – сумма средних оценок пройденного обучения всех обученных работников в одной организации.			

В.2 Итоговая оценка результативности обучения работников

Критерий	Весовой коэффициент	Значение критерия = Критерий * Весовой коэффициент	Результативность критерия, $P = \text{Значение критерия} * 100\%$
1. Результативность выполнения плана повышения квалификации, $(N_{\text{факт}}/N_{\text{пл}})$	0,4		
2. Результатирующая средняя оценка обучающих организаций, $(O_{\text{рез}}/5)$	0,6		
Результативность обучения работников, $P_{\text{итог}} = \sum P$, %			
Примечание: $N_{\text{факт}}$ – количество обученных работников; $N_{\text{пл}}$ – общее количество работников, запланированных по плану-графику обучения; Результативность критерия (P) определяется как произведение Весовой коэффициент * Значение критерия			

По результатам анализа оценки результативности обучения сотрудника ($P_{\text{итог}}$) считать:

- $P_{\text{итог}} < 50\%$ – неудовлетворительная/недопустимая;
- $50\% \leq P_{\text{итог}} < 75\%$ – удовлетворительная/допустимая;
- $75\% \leq P_{\text{итог}} < 90\%$ – хорошая/достаточная;
- $P_{\text{итог}} \geq 90\%$ – отличная/высокая.

Руководитель СП

Дата

Подпись