

SELECTION OF METHODOLOGICAL APPROACHES TO ENGINEERING OF THE SYSTEM OF HIGHER EDUCATION QUALITY ASSURANCE ON THE BASIS OF THE EFQM MODEL

Y. Nabi, Doctor of Education, Professor
National Centre of Informatization, Kazakhstan

Method of selection of methodological approaches to designing of a quality assurance system of higher education on the basis of the EFQM is justified.

Keywords: methodological approaches, designing, quality assurance system, EFQM model.

Conference participant, National championship
in scientific analytics, Open European and Asian research
analytics championship

ОТБОР МЕТОДОЛОГИЧЕСКИХ ПОДХОДОВ К ПРОЕКТИРОВАНИЮ СИСТЕМЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ НА ОСНОВЕ МОДЕЛИ EFQM

Наби Ы.А., д-р. пед. наук, проф.
Национальный центр информатизации, Казахстан

Обоснована методика отбора методологических подходов к проектированию системы обеспечения качества высшего образования на основе модели EFQM.

Ключевые слова: методологические подходы, проектирование, системы обеспечения качества, модель EFQM.

Участник конференции, Национального первенства по научной аналитике, Открытого Европейско-Азиатского первенства по научной аналитике

В некоторых трудах методологического характера понятия «методологические принципы» и «методологические подходы» отождествляются. Например в учебнике С.А. Смирнова и др. ([1]) к методологическим принципам отнесены системный, личностный и др. подходы. Чтобы избежать такой ошибки, рассмотрим методологические подходы к проектированию системы обеспечения качества высшего образования на основе модели EFQM исходя из определения В.М. Полонского: «Подход – совокупность приемов, методов в исследовании какой-либо педагогической проблемы ([2]). Отбор подходов реализуем в несколько этапов.

На *первом этапе* следует выделить параметры для анализа и сравнения методологических подходов, на основе которых должен быть произведен отбор. При этом крайне важно определиться с содержанием основных понятий и терминов. В нашем случае на основе ранее проведенных исследований используем некоторые ключевые понятия:

– **качество высшего образования** определяется как “многосторонняя концепция, охватывающая все основные функции и виды деятельности применительно к высшему образованию”[3];

– «**Проект** в современном понимании – это ограниченное во времени целенаправленное изменение отдельно взятой системы с установленными требованиями к качеству резуль-

татов, возможными рамками расхода средств и ресурсов и специфической организацией. Включение в это определение отдельно взятой системы указывает не только на целостность проекта, но и подчеркивает единственность проекта, его неповторимость и признаки новизны ([4]).

– так как взаимодействие по линии метасвязи (внешней для педагогической системы) идет не сплошным потоком, а избирательно (отдельными гранями, свойствами) [5], можно заключить, что образовательные системы создаются для эффективного решения определенных задач. В частности, **система обеспечения качества** образования создается с целью решения определенного круга задач, связанных с проблемой качества образования. Аналогичный подход принят в европейском образовательном пространстве, т.к. при описании функций организаций европейской системы обеспечения качества образования указываются: улучшение качества, обеспечение качества в традиционном смысле;

– **критерий** (др.-греч. κριτήριον — способность различения, средство суждения, мерило) — признак, основание, правило принятия решения по оценке чего-либо на соответствие предъявленным требованиям (мере).

Исходя из вышеприведенного параметрами для анализа и сравнения методологических подходов, на основе которых должен быть произведен отбор, будут:

– учет специфики проектирования образовательных систем, в том числе системы обеспечения качества высшего образования;

– соответствие методологических подходов принятым в европейском образовательном пространстве.

Второй этап заключается в описании различных методологических подходов. Обширная литература по рассматриваемой проблеме дает широкий круг описаний методологических подходов. По нашему мнению, наиболее большое их количество (тринадцать) охарактеризовано в учебнике ([6]), поэтому за основу возьмем этот труд, отобрав из рассматриваемых подходов соответствующие принятым нами параметрам.

Комплексный подход. При применении комплексного подхода должны учитываться технические, экологические, экономические, организационные, социальные, психологические, при необходимости и другие (например, политические, демографические) аспекты менеджмента и их взаимосвязи. Если упустить один из обязательных аспектов менеджмента, то проблема не будет решена. К сожалению, на практике редко соблюдается это требование.

Маркетинговый подход. Маркетинговый подход предусматривает ориентацию управляющей подсистемы при решении любых задач на потребителя. Приоритеты выбора критериев маркетинга: повышение качества объекта в соответствии с нуждами

потребителей, экономия ресурсов у потребителей за счет повышения качества и др.

Функциональный подход. Сущность функционального подхода заключается в том, что потребность рассматривается как совокупность функций, которые нужно выполнить для ее удовлетворения.

Динамический подход. При применении динамического подхода объект управления рассматривается в диалектическом развитии, в причинно-следственных связях и соподчиненности, проводится ретроспективный анализ за 5-10 и более лет и перспективный анализ (прогноз).

Процессный подход. Процессный подход рассматривает функции управления как взаимосвязанные. Процесс управления является общей суммой всех функций, серией непрерывных взаимосвязанных действий.

Нормативный подход. Сущность нормативного подхода заключается в установлении нормативов управления по всем подсистемам системы. Как указывает автор [7], нормативный подход предполагает обязательное установление нормативов формирования и управления системой. Чем больше обоснованных и количественно выраженных нормативов, тем выше организованность процессов оценки качества образования. Такой подход четко структурирует и развивает процессы, но в тоже время может тормозить их развитие при некорректно составленной документации.

Приведем описание некоторых подходов, принятых в педагогических исследованиях.

В рамках **системного подхода** теоретически считается, что если к системе приложить внешнее управляющее воздействие, то достигается желаемый результат как однозначное и прямое следствие [8]. Практически управляющие воздействия могут не дать нужного результата, если они противоречат внутренним тенденциям саморазвития системы.

Применение **квалиметрического подхода** к формированию критериев и параметров оценки состояния систем дает возможность получить достоверную информацию о состоянии систе-

мы в целом, результатах ее функционирования и т.д. Квалиметрия как наука об измерении и оценке качества любых объектов и процессов имеет своим предметом категории «измерение», «оценивание», «шкалирование» и состоит из общей, специальной и предметной квалиметрий [9].

В соответствии с **деятельностным подходом** к исследованию объектов, процессов, явлений деятельность связана с выполнением различных проектов. В настоящее время нет сферы деятельности, в которой не разрабатываются проекты. Они нужны в любом случае, когда требуется разрабатывать способы превращения существующей ситуации в другую, более оптимальную, создавать искусственные объекты и структуры, разрабатывать алгоритмы действий, планировать этапы достижения определенных целей и т.д.

R. Barnett, анализируя определение понятия «качество», выделяет три основных подхода: *объективистский, релятивистский и концепция развития* ([10]).

В рамках **объективистского подхода** наиболее важными в понимании качества являются возможность объективных измерений и сравнимость результатов оценки качества различных курсов, учреждений и т. п. Данные, полученные в ходе оценивания, являются показателями не только одного учебного заведения, но дают также сравнительную картину по отношению к другим вузам.

Сущность **релятивистского подхода** может быть лучше отражена не в том, что он утверждает, а в том, что в нем отрицается.

Третье направление – **концепция развития**. Слово «развитие» является ключевым словом в данном подходе. Если релятивистский и объективистский подходы относятся к уровню внешней оценки качества образовательного процесса, то третий в противовес им – к уровню внутренней оценки деятельности высшего учебного.

Синергетика является универсальной методологической парадигмой, сформулированной в тех областях естественнонаучного знания, где изучаются сложные системы, явления са-

моорганизации и эволюции сложных систем в опоре на принципы открытости, нелинейности, структурной гетерогенности. Синергетика, поскольку она исследует универсальные законы развития, может быть применена не только в сфере естественнонаучного, но и гуманитарного знания, что сегодня является наиболее актуальной проблемой развития этой парадигмы. ([11])

Если модель образования строится в соответствии с системным подходом, то для определения этой модели как синергетической следует соотнести ее со следующими критериями:

- открытость – связь, соотношение с моделями других социальных феноменов;

- неравновесность, нелинейность – чувствительность к внешним воздействиям, поддерживаемая потоком информации извне, которая служит причиной развития неустойчивости с соответствующими периодами реформирования, реорганизации. За счет избыточности система обеспечивает себе адаптивность, динамику, развитие.

Синергетический подход предполагает решение проблемы перехода от анализа к синтезу, от разделения к единению ([12]). Л.Д. Медведева выделяет следующие виды синергии: стратегическую, мотивационную, функциональную, операционно-развивающую, командную, когнитивно-творческую, рефлексивную ([13]).

Третий этап – определение критериев оценки сильных и слабых сторон анализируемых методологических подходов.

Основным критерием отбора методологических подходов к проектированию системы обеспечения качества высшего образования на основе модели EFQM является возможность использования их в качестве базы для проектирования системы обеспечения качества высшего образования на основе модели EFQM. В связи с этим кратко остановимся на характеристике этой модели. Модель EFQM используется для самооценки и совершенствования системы управления, исследования и измерения мощности управленческого потенциала организации, оценки эффективности менеджмента. Роль модели EFQM состоит в **ВЫЯВ-**

лени областей для улучшения, реализация которых повышает конкурентоспособность предприятия, поэтому результат внедрения модели – это оценка уровня зрелости как степени приближения к совершенной (идеальной) компании в рамках принятой модели с перечнем областей для улучшений, в которых **можно** осуществлять изменения. Модель зарекомендовала себя простой и эффективным инструментом совершенствования организации и построения системы менеджмента на основе качества.

С помощью критериев группы «Возможности» можно понять и оценить, каким образом достигаются результаты. В группе критериев «Результаты» объединяются основные показатели и результаты деятельности компаний, т. е. чего достигла организация, используя имеющиеся возможности.

Каждый критерий имеет балльную оценку. Общая сумма баллов по всем критериям составляет тысячу баллов. Вес каждого критерия для каждой организации устанавливается экспертами EFQM и многочисленными пользователями модели и может

меняться с учетом накапливаемого опыта и переменами во внешней среде. Группы «Возможностей» и «Результатов» имеют эквивалентные максимальные оценки — по 500 баллов, что показывает одинаковую важность как потенциала организации, так и того, насколько успешно этот потенциал реализуется.

Четвертый этап – оценка сильных и слабых сторон анализируемых методологических подходов

Из анализируемых методологических подходов сравним между собой те, которые в дальнейшем могут быть отобраны в соответствии с принятым критерием, при этом учтем близость некоторых подходов. Квалиметрия **в нашем понимании** ([14]) может ограничиться рассмотрением категории «измерение», т.к. «оценивание» и «шкалирование» относятся к другим функциям системы. Оценки являются неразрывным элементом любой системы управления качеством, так как для того, чтобы управлять каким-либо процессом, надо, прежде всего, уметь измерять его параметры. Без количественных оценок качества нельзя обойтись и при изучении информа-

ционных аспектов проблемы качества продукции. И, наконец, сама природа проблематики измерения качества продукции предопределяет необходимость использования количественных методов описания качества.

Такое понимание квалиметрического подхода близко к объективистскому. Подобное можно сказать и относительно динамического подхода и подхода «концепция качества», т.к. слово «развитие» является ключевым в данных подходах.

Сравнение сильных и слабых сторон анализируемых подходов удобно показать в таблице 1:

На *пятом этапе* производим собственно отбор методологических подходов с учетом критериев оценки их сильных и слабых сторон

Здесь следует принять, что анализируемые методологические подходы могут быть применены не только ко всей образовательной системе, но и к ее подсистемам. Мы согласны с мнением ученых, которые в системе обеспечения качества высшего образования выделяют три подсистемы:

– подсистема управления качеством;

Таблица 1

| Наименование подхода | Сильные стороны | Слабые стороны |
|----------------------|---|---|
| системный | Применима к любой образовательной системе, представляющей собой целостную динамичную социально-педагогическую систему | теоретически считается, что если к системе приложить внешнее управляющее воздействие, то достигается желаемый результат как однозначное и прямое следствие, что не всегда дает нужный результат |
| синергетический | обеспечивает новую методологию понимания путей эволюции сложных социальных и человекомерных систем | нельзя предсказать поведение системы на длительный период |
| Динамический | объект управления рассматривается в диалектическом развитии | проведение ретроспективного анализа за 5-10 и более прошлых лет невозможно для вновь созданных проектов |
| маркетинговый | предусматривает ориентацию при решении любых задач на потребителя | Ориентация только на потребителя снижает значимость других аспектов качества образования |
| комплексный | должны учитываться технические, экологические, экономические, организационные, социальные, психологические и другие аспекты | Необходимость учета большого числа факторов усложняет процесс проектирования |
| квалиметрический | является гарантией получения достоверной и надежной информации о качестве образования | расширенное понимание предмета квалиметрии на основе обобщения категорий «измерение», «оценивание», «шкалирование» |
| нормативный | четко структурирует и развивает процессы | составленная документация может тормозить развитие |
| функциональный | создаются совершенно новые оригинальные объекты | может привести к переоценке значимости отдельных направлений работы в ущерб общим целям и задачам |
| объективистский | возможность объективных измерений и сравнимость результатов оценки качества | Относится только к уровню внешней оценки качества образовательного процесса |

– подсистема внутренней гарантии качества;

– подсистема подтверждения качества (внешняя оценка качества).

Не следует забывать, что при проектировании каждой из этих подсистем в силу их специфики необходимо будет опираться не на один методологический подход, а на их сочетание.

Кроме того, следует учитывать тенденции развития систем обеспечения качества высшего образования. Нами выделены следующие особенности модели EFQM в контексте тенденций развития систем обеспечения качества высшего образования:

1) модель EFQM способствует тому, что не только лидеры организации, но и весь его персонал должен обладать «квалитативной культурой» (соответствует тенденции «распространение движения за обеспечение и гарантирование высокого качества высшего образования»);

2) модель EFQM позволяет оценить достигнутые результаты и на их основе наметить пути приближения к совершенной (идеальной) компании (соответствует тенденции «переход к новаторскому высшему и высшему профессиональному образованию, обеспечение его всемерной модернизации и сбалансированности (адекватность, многообразие, гибкость, мобильность, экономичность, новое содержание, проектирование новых типов вузов и образовательных структур»);

3) модель EFQM направлена на выявление областей для улучшения (соответствует тенденции «изменение всей системы управления качеством образования, позволяющей субъектам управления осуществить свободный выбор способов самообразования, саморазвития, самосовершенствования профессиональной деятельности»);

4) только модель EFQM позволяет выразить результаты деятельности количественно (в баллах) (соответствует тенденции «совершенствование системы оценки функционирования образовательных систем, международных сравнений качества образования и высшего образования в особенности»).

Последняя особенность указывает на необходимость применения квалитетрического подхода (в нашем пони-

мании) или близкого к нему объективистского.

В связи с вышеизложенным для проектирования всей системы обеспечения качества высшего образования на основе модели EFQM принимаем системно-синергетический подход, что позволит вместо тезиса «достигается желаемый результат как однозначное и прямое следствие» учитывать неравновесность и нелинейность системы.

При проектировании подсистемы управления качеством применимо сочетание подходов, основным из которых является маркетинговый. Международная организация по стандартизации (ISO) определяет качество как совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности. Каждая организация, выступая в роли поставщика, имеет пять групп заинтересованных лиц. Управление качеством связано с нахождением компромисса между интересами всех этих заинтересованных лиц. С учетом сказанного подход можно назвать маркетингово-квалитетрическим.

При проектировании подсистемы внутренней гарантии качества также применимо сочетание подходов, основным из которых являются динамический подход и подход «концепция качества», тогда подход можно назвать динамическо-квалитетрическим.

При проектировании подсистемы подтверждения качества также применимо сочетание подходов, основным из которых является нормативный, т.к. внешняя система оценивания качества в целом больше ориентирована на понимание качества, связанное с нормами (стандартами, критериями, рекомендациями, экономической эффективностью и т.п.), поэтому, с учетом вышесказанного, подход можно назвать нормативно-объективистским.

References:

1. Смирнов С.А., Котов И.Б. и др. Педагогика: педагогические теории, системы, технологии: уч. пос. для студентов средних педагогических учебных заведений. М.: Изд. центр «Акаде-

мия», 1999

2. Полонский В.М. Словарь по образованию и педагогике. М.: Высшая школа, 2004

3. Реформа и развитие высшего образования. Программный документ. – Париж: Изд-во ЮНЕСКО, 1995.

4. Новиков А.М. Почему реформы образования малоэффективны?// URL <http://www.anovikov.ru/>

5. Педагогика. Учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений / В.А. Сластенин, И.Ф. Исаев, Е.Н. Шиянов; Под ред. В.А. Сластенина. – М.: Издательский центр «Академия», 2002.

6. Фахрутдинов Р.А. Стратегический маркетинг: Учебник – М.: ЗАО Бизнес-школа 2Интел-Синтез», 1999

7. Пермяков О.Е. Методологические подходы к проектированию систем оценки качества образования. URL : <http://cyberleninka.ru/article/n/metodologicheskie-podhody-k-proektirovaniyu-sistem-otsenki-kachestva-obrazovaniya#ixzz2GoqEkGul>

8. Теслинов А.Г. Развитие систем управления: методология и концептуальные структуры. – М.: Глобус, 1998. – 229 с.

9. Яковлев Е.В. Теория и практика внутривузовского управления качеством образования: Дис. на соиск. уч. степ. ... докт. пед. наук. – Челябинск, 2000. – 418 с.

10. URL <http://www.quality.edu.ru/quality/met/sk/239/>

11. Проектирование деятельности по управлению развитием образовательных систем (на основе методологии синергетики): Методические рекомендации. – Ижевск, 2003.

12. Новолодская С.Л. Синергетический методологический подход к исследованию педагогических проблем в поликультурном образовании //Иновации в образовании. – 2012. – №1. – С. 60-72.

13. Медведева Л.Д. Синергетический эффект в развивающей среде образовательного пространства подготовки экономистов. // Иновации в образовании. – 2012. – №2. – С. 66-71.

14. Наби Ы.А. Принципы и критерии обеспечения качества высшего образования// Вестник Академии Педагогических Наук Казахстана. – 2007. – № 2–3.