

## QUALITY MANAGEMENT IN THE SYSTEM OF HIGHER EDUCATION QUALITY ASSURANCE ON THE BASIS OF THE EFQM MODEL

Y. Nabi, Doctor of Education, Professor  
Academy of Pedagogical Sciences of Kazakhstan, Kazakhstan

The background and justification of the model of quality management of a higher education quality assurance system on the basis EFQM have been developed

**Keywords:** education quality management, quality assurance system, EFQM

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

### 1. Введение

В предыдущих статьях автора обоснована методика отбора методологических подходов к проектированию системы обеспечения качества высшего образования на основе модели EFQM и установлены принципы проектирования, дающие возможность учета сложности и специфических особенностей проектируемой системы. При этом в системе обеспечения качества высшего образования мы выделили три подсистемы: подсистема управления качеством; подсистема внутренней гарантии качества; подсистема подтверждения качества (внешняя оценка качества). Такой подход является реализацией принципа модульности, опора на который даст возможность проектирования отдельных блоков или их адаптации к новым условиям. Кроме того, квалиметрия в нашем понимании может ограничиться рассмотрением категории «измерение». Международная организация по стандартизации (ISO) определяет качество как совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности. С учетом того, что маркетинговый подход предусматривает ориентацию управляющей подсистемы при решении любых задач на потребителя, а также нашего понимания квалиметрии принят маркетингово-квалиметрический подход. В данной статье ставится цель разработать предпосылки и обосновать модель управления качеством в системе обеспечения качества высшего образования на основе EFQM.

### 2. Функции управления качеством образования

Один из основоположников научной теории управления А.Файоль выделил пять функций менеджмента: «Управлять – значит прогнозировать и планировать, организовывать, руководить командой, координировать и контролировать». Однако на современном этапе зародилась новая концепция управления – контроллинг, возникшая как ответ на необходимость системной интеграции различных аспектов управления бизнес-процессами: «контроллинг обеспечивает методическую и инструментальную базу для поддержки (в том числе и «компьютерной») основных функций менеджмента: планирования, контроля, учета и анализ, а также оценки ситуации для принятия управленческих решений» ([1]). С понятием системной интеграции различных аспектов управления перекликается термин «Комплексное управление качеством». В понятии «комплексное управление качеством» «комплексное» означает применение принципа достижения качества в каждом аспекте работы; «качество» подразумевает выполнение и превышение ожиданий клиента; «управление» предполагает развитие способности организации к постоянному улучшению.

Исследователи проблем управления качеством образования также указывают на комплексный характер этого процесса. Например, О.Г. Кокорева пишет: «Управление освоением знаний и качеством образовательного процесса достигается комплексным, координированным воздействием как

## УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В СИСТЕМЕ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ НА ОСНОВЕ МОДЕЛИ EFQM

Наби Ы.А., д-р пед. наук, проф.  
Академия педагогических наук Казахстана, Казахстан

Разработаны предпосылки и обоснована модель управления качеством в системе обеспечения качества высшего образования на основе EFQM

**Ключевые слова:** управление качеством образования, системы обеспечения качества, модель EFQM

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

на субъекты образования, так и на его основные элементы с целью достижения наибольшего соответствия его параметров и результатов необходимым требованиям, нормам, стандартам и ожиданиям» ([2]). В [3] функции управления качеством образования представлены в виде блоков: 1) блока функций формирования стратегии управления качеством; 2) блока функций по реализации стратегии управления; 3) блока функций обратной связи.

Имеются также труды, в которых управление качеством понимается узко, на уровне субъектов образовательного процесса, например как управление педагогической деятельностью (предъявление преподавателю требований, норм по главным компонентам его деятельности; мониторинг качества деятельности и т.д.).

Знание различных дефиниций функций управления качеством, в том числе качеством образования, даст нам возможность обосновать функции управления качеством в соответствии с объектом нашего исследования.

### 3. Модель управления качеством в системе обеспечения качества высшего образования на основе EFQM

Модель как инструмент исследования должна отражать признаки, факты, связи, отношения в определенной области знания и выводов. Модель выражает собой приближенное, ограниченное представление о структуре или функционировании того или иного объекта изучения ([4]). Как пишет А. Новиков, «Модели являются способом организации практических

действий, способом представления как бы образцово правильных действий и их результатов, то есть является рабочим представлением, образом будущей системы» ([5]). Нам также необходим образ будущей системы, образец для дальнейшей деятельности. Считаем целесообразным рассмотреть направления такой деятельности с учетом параметров: «вход», «функционирование», «выход».

Чаще всего в качестве входного параметра рассматривается цель образовательной деятельности – выполнение образовательных стандартов (см., например, [6]). Авторы [7] считают, что на «входе» университету как субъекту управления необходимо обеспечить четкость организационной структуры функционирования университета; определение специальностей (направлений) и специализаций подготовки, а также уровня реализации образовательных программ; разработку содержания образовательных программ, отвечающих требованиям государственного образовательного стандарта и т.п. Как видим, здесь не учитываются такие рыночные факторы, как рост конкуренции между вузами, влияние рынка труда и требований работодателей и других стейкхолдеров и т.д., ведь известно, что применение маркетинга в управлении качеством образования способствует решению следующих задач: определение потребности в выпускниках образовательных учреждений данного профиля; выявление наиболее востребованных специальностей; определение перечня востребованных образовательных услуг и др. Не случайно, что анализ текущего состояния с применением SWOT-анализа по четырем перспективам системы сбалансированных показателей в первую очередь выполняется по клиентскому аспекту ([8]). В связи с этим плодотворным, на наш взгляд, является рассмотрение качества в рамках маркетинга: определение рыночного спроса на продукцию; определение требований к качеству продукции; анализ контракта ([9]). Конечно, термин «продукция» к образовательной деятельности не применим, т.к. в образовательном учреждении происходит не «изготовление», а формирование обучаемых, поэтому лучше

говорить о результатах деятельности. Здесь сразу же следует определиться с тем, что же является результатом, «выходным параметром» модели. В [7] очень узко подходят к характеристике данного параметра, считая, что на «выходе» университет осуществляет следующую деятельность: подготовку к выпуску специалистов на выпускающих кафедрах; организацию работы Государственных экзаменационных комиссий; анализ и оценку качества подготовки специалистов по различным специальностям и специализациям; анализ и оценку качества деятельности университета по принятой концепции развития профессионального образования и программы развития университета. Мы считаем, что главным результатом образовательного процесса и его важнейшим параметром является образованность выпускника вуза: «Образованность – это мера достижения выпускником уровня развития отдельных свойств личности, который в наибольшей степени отвечает как потребностям его дальнейшего совершенствования и самореализации, так и сферам профессиональной подготовки и использования» ([10]), потому что данное определение наиболее полно отражает цели высшего образования, изложенные в основополагающих документах по высшему образованию Республики Казахстан: достижение качества профессиональной подготовки, а также системно-социальных качеств – формирование личности студента, его социальных, гражданственных позиций, социальной ответственности.

Следует отметить, что изложенное соответствует Фундаментальным концепциям EFQM для высшего образования: 1. Ориентация на результат – фокус на четкое понимание нужд, ожиданий, ценностей студентов и других потребителей, принимая во внимание интересы всех групп стейкхолдеров; 2. Ориентация на потребителя – изучение, предугадывание и удовлетворение текущих и будущих потребностей студентов, работников и т.д., используя систему индикаторов или целевых установок, проводя постоянную оценку деятельности и бенчмаркинг ([11]).

Заканчивая анализ качества в

рамках маркетинга, остановимся на функции системы качества – анализе контракта. Анализ контракта – один из немногих элементов системы качества, отражающих суть рыночных отношений, заключающийся в систематической деятельности, предпринимаемой предприятием до подписания контракта, чтобы убедиться в том, что требования к качеству точно определены, избавлены от двусмысленности, документально оформлены и могут быть выполнены предприятием ([9]). Для вуза роль контракта выполняет государственная лицензия на осуществление образовательной деятельности; родители, соглашаясь с выбором детьми того или иного вуза, а абитуриент, подавший заявление в определенный вуз, как бы подписывают «публичный контракт» с вузом.

Для раскрытия параметра модели «функционирование» традиционно рассматриваются составляющие учебного процесса (некоторые ученые «функционирование» заменяют на «процесс»). Мы считаем, что упор следует делать именно на управление, причем опираться на концепцию управления – контроллинг, т.к. ему в большой степени соответствует матрица показателей EFQM: Результаты, Подход, Внедрение, Оценка и Анализ (Results, Approach, Deployment, Assessment and Review). В частности, Подход касается планов организации: ясное видение основной мотивации, четкие и развитые процессы и конкретный фокус на потребностях заинтересованных сторон; интегрирован: поддерживает политику и стратегию и связан с другими подходами при необходимости; Внедрение касается степени, в которой организация использует подход и внедряет его; Оценка и анализ касаются оценки и анализа подхода и процесса внедрения подхода, при этом подход и его внедрение подпадают под регулярное измерение.

Суммируя вышесказанное, модель управления качеством в системе обеспечения качества высшего образования на основе EFQM можно представить в виде схемы (рис.1).

Анализ разработанной модели показывает, что в ней реализованы как общие принципы проектирования об-



**Рис. 1. Модель управления качеством в системе обеспечения качества высшего образования на основе EFQM**

разовательных систем - принципы саморазвития и системности, так и обоснованные нами специфические, учитывающие особенности модели EFQM: принцип открытости (в функции *Подход*), принцип возможности контроля процессов и их мониторинга (в функции *Внедрение*), самоорганизации развивающейся системы (в функции *Оценка*) и принцип соотношения управленческих действий и внутренних тенденций (в функции *Анализ*). Мы уверены в том, что представленная модель будет основой организации практических действий по разработке проекта подсистемы управления качеством системы обеспечения качества высшего образования на основе EFQM.

#### 4. Заключение

Рассмотрение функций управления качеством образования дало

возможность опоры на новую концепцию управления – контроллинг, т.к. ему в большой степени соответствует матрица показателей EFQM. Авторский подход к выбору параметров модели - «вход», «функционирование» и «выход» - обеспечивает соответствие модели управления качеством в системе обеспечения качества высшего образования на основе EFQM разработанным ранее методологическим подходам и принципам проектирования. Полученные результаты станут ориентиром для дальнейших исследований.

#### References:

1. Карминский А.М., Оленев М.И., Примак А.Г., Фалько С.Г. Контроллинг в бизнесе. Методологические и практические основы построения контроллинга в организациях.

- М., Финансы и статистика, 1998. - 256 с.

2. Кокорева О.Г. Компоненты современной системы управления качеством образования // *Фундаментальные исследования*. – 2008. – № 9 – стр. 75-76

3. Новое качество высшего образования в современной России. Концептуально-программный подход / Под ред. Н.А. Селезневой, А.И. Субетто. М.: Изд-во Исслед. центра пробл. качества подгот. специалистов, 1995. 199 с. *Философский энциклопедический словарь* / Гл. ред. Л.Ф. Ильичев и др.- М.: Сов. Энциклопедия, 1983.- 623с.

4. URL: <http://www.anovikov.ru>

5. URL: <http://quality.edu.ru>

6. Федоров В.А., Колегова Е. Д. *Инновационные технологии в управлении качеством образования: Уч. пособие*, 2-е издание, перераб. и доп. Изд-во ГОУ ВПО «Российский государственный профессионально-педагогический университет». Екатеринбург, 2006.- 225 с.

7. Каплан Роберт С., Нортон Дейвид П. Система сбалансированных показателей. От стратегии к действию. – 2-е издание, исправленное и дополненное./Пер. с англ.-М.: ЗАО «Олимп – Бизнес», 2005. – 320с.

8. URL: <http://www.unilib.neva.ru/dl/quality/certif/sertific.html>

9. Субетто А.И., Селезнева Н.А. Теоретико-методологические основы качества высшего образования. СПб-М.: ИЦПКПС, 2001 – 136 с.

10. Модель Совершенства EFQM - Дорога к Совершенству.- URL:[http://www.efqm.org/partnership\\_distribution/npo\\_details.htm](http://www.efqm.org/partnership_distribution/npo_details.htm)

