

**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)

