

РАЗВИТИЕ СИСТЕМ КАЧЕСТВА НА ОСНОВЕ КОНЦЕПТА «ЭКСЕЛЛЕНС»: ОТЕЧЕСТВЕННЫЙ И ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ

Матвеева О.А.

Научный руководитель д.п.н., профессор Мотова Г.Н.

Национальный центр общественно-профессиональной аккредитации

Одной из важных проблем в процессе модернизации высшего образования в России является совершенствование системы управления качеством высшего образования. Всесторонняя объективная оценка качества образования, создание условий для повышения качества образования, а также решение задачи формирования механизмов оценки качества и востребованности образовательных услуг вошли в число первоочередных задач и важнейших направлений концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года, Федеральной целевой программы развития образования на 2011-2015 гг., Федерального закона от 29.12. 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Указа Президента РФ от 7 мая 2012 г. N 599 «О мерах по реализации государственной политики в области образования и науки» [7].

Совершенствование образовательного процесса с целью превышения нормативно-установленных стандартов и, как следствие, повышение конкурентоспособности образовательных учреждений высшего образования и реализуемых ими программ как раз и является условием модернизации и развития высшего образования. Стимулом такого развития может стать технология оценки качества образования на основе концепта «экселленс».

Экселленс (в системе оценки) – это экспертиза на установление факта превышения нормативно-установленных стандартов. *Экселленс (применительно к программе как объекту оценки)* – это демонстрация образовательной программой таких характеристик, которые позволяют программе не только выполнять и превосходить минимальные требования со стороны государства (в форме ФГОС), но и проходить широкое общественное обсуждение (с участием представителей академического и профессионального сообществ), а также проходить внешнюю экспертизу [3].

На основе анализа теоретического и практического опыта формирования систем качества в разных странах мы выделили два варианта возможных подходов к формированию систем качества:

1. Американский подход («cost-benefit approach» – оценка соответствия нормативу или стандарту).
2. Японский подход («cost-effective approach» – оценка эффективности или стремление к лучшему).

Различия в подходах по формированию систем отличаются по ряду признаков, а именно:

- по отношению к системе (построение систем качества, исходя из внутренних запросов или внешних требований);
- по характеру сравнения результатов (относительное (сравнение с другими организациями/ программами) и сравнение с эталоном (стандартом));
- по стратегическим задачам (решение задач, поставленных извне или внутри организации)[1,2].

В рамках основных двух подходов возможны три стратегии их реализации:

1. Стратегия соответствия внешним требованиям (fitness-for-purpose (FFP approach)). Пригодность системы для удовлетворения внешних требований, когда цели выстраиваются с учетом внешней среды, например, в случае процедуры сертификации, аккредитации, контроля и др. (рис. 1). При использовании данной стратегии важно определить, какие факторы оказывают влияние на образовательную организацию с целью определить вектор развития для достижения желаемого результата.

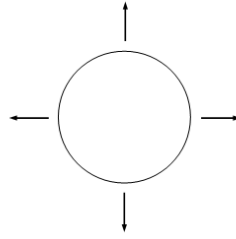


Рисунок 1 Реализация стратегии соответствия внешним требованиям (FFP approach)

2. Стратегия формирования внутренней системы качества (fitness-of-purpose approach (FOP approach)) предполагает пригодность системы для достижения собственных целей (рис. 2). Примером организаций, которые используют данную стратегию, являются корпоративный университет. Он создается крупной компанией для подготовки специалистов, необходимых данной компании и, таким образом, выстраивает образовательную политику из собственных потребностей, а не из необходимости внешней оценки (сертификации, лицензирования, аккредитации).

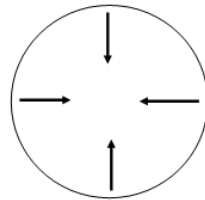


Рисунок 2 Реализация стратегии формирования внутренней системы качества (FOP approach)

В центре внимания оказывается развитие, совершенствование и эффективное управление внутренними процессами в вузе. Таким образом, вуз должен стремиться к эффективности собственных процедур внутренней гарантии качества и нести ответственность за качество предоставляемых образовательных услуг.

В рамках данной стратегии возможны два варианта: стратегия признания внешними системами эффективности внутренней системы качества и стратегия формирования внутренней системы качества под влиянием внешних требований.

Стратегия признания внешними системами эффективности внутренней системы качества представлена на рисунке 2.1. Данная стратегия предполагает, что результаты внешней оценки образовательных программ и вузов должны учитываться при разработке внутренней системы качества и использоваться для улучшения качества образовательных процессов в целом.

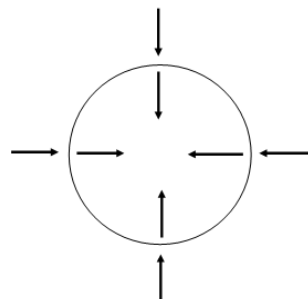


Рисунок 2.1 Реализация стратегии формирования внутренней системы качества (FOP approach), совпадающей с внешними требованиями

В роли внешних систем, оказывающих влияние на совершенствование внутренних процессов в вузе, могут выступать специализированные органы и организации по оценке качества высшего образования. К ним относятся национальные организации

(аккредитационные агентства, объединения работодателей и т.д.) и международные организации (иностранные аккредитационные агентства, европейские ассоциации и т.д.).

Таким образом, при реализации данной стратегии внутренние и внешние требования имеют одинаковый вектор. Это наиболее стабильное состояние работы системы.

Но на практике не редко мы видим ситуацию, когда внутренние задачи вуза и внешние требования разнонаправлены (рис.2.2).

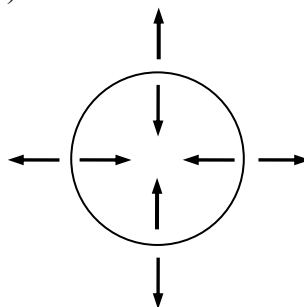


Рисунок 2.2 Реализация стратегии формирования внутренней системы качества (FOP approach), не совпадающей с внешними требованиями

Применение данной стратегии возможно в ситуации, когда образовательная организация одновременно проходит процедуру сертификации внутренней системы качества (например, на соответствие стандартам ISO) и процедуру государственной аккредитации. В данных условиях процедуры не коррелируются между собой: задачи внутреннего развития и выполнение внешних требований изолированы друг от друга. Векторы являются прямо противоположными и предусматривают выполнение двойных задач. Данное состояние работы системы нестабильно, подчинено разным целям и не способствует развитию.

3. стратегия конкурентоспособности (*benchmarking approach*), которая характеризуется мобилизацией внутренней системы качества для усиления влияния на внешнюю среду (рис. 3).

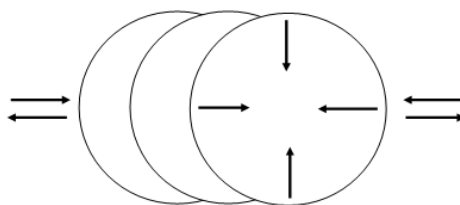


Рисунок 3 Реализация стратегии конкурентоспособности

Использование конкурентной стратегии подразумевает выбор направления развития образовательной организации с учетом возможных изменений внешней среды, например, изменение нормативно-правовой базы, ведение новых образовательных стандартов и др. С учетом влияния внешних факторов вузу также необходимо разрабатывать внутренние механизмы гарантии качества и соответствующую конкурентную стратегию своего развития.

Эффективная стратегия конкурентоспособности предполагает гибкое планирование со стороны образовательной организации, включая анализ внешней среды, сильных и слабых сторон конкурентных организаций, изучение альтернатив, реализацию стратегии и, в итоге, ее оценку. Таким образом, стратегия приближена к стратегии лидерства и нацелена на изучение лучшего опыта и достижение лучших результатов.

В отличие от технологии бенчмаркинга (стратегии конкурентоспособности) новая модель «экселленс» в деятельности организации и оценки качества ее деятельности переносит акценты в практике внедрения лучшего опыта не столько на конкурентоспособность (что не всегда приемлемо в системе образования и больше характерно в производственных системах), сколько на идентификации роли и места высшего образования в новом глобализированном (информационном, конкурентном) обществе и сохранении его фундаментальных основ при изменении технологий и содержания.

На основе выше перечисленных подходов и стратегии их реализации нами предлагается

классификация систем качества, которые могут быть использованы для разработки теоретической модели реализации концепта «экселленс» во внешних системах оценивания. Условно существующие в отечественной и международной практике системы качества можно разделить на три группы (табл. 1).

Таблица 1 Сравнительный анализ основных моделей систем качества

Группы моделей/ характеристики модели	1 группа: TQM, ISO	2 группа: Модель Excellence (EFQM), Типовая модель ЛЭТИ, ENQA-ESG, VSNU, HBO	3 группа: BSC, 6 Sigma, CAF
<i>Направленность модели</i>	Регламентация процессов, процедур; концентрирование на управлении и документации; обеспечение стабильности в области качества	Определение проблем в функционировании организации, возможность в выявлении проблемного поля организации, творческий подход к принятию управленческих решений, ориентация на результаты	Определение проблем в функционировании организации, в большей мере управленческий аспект
<i>Характер модели</i>	Формирование четких понятий производственных процессов, производственной и трудовой дисциплины	Отражает готовность организации адаптироваться к изменяющимся условиям внешней среды	Направленность на стратегическое управление, устранение несоответствий, их анализ и дальнейшее совершенствование
<i>Результат применения модели</i>	Применение стандартов дает возможность организации контролировать процессы управления и качество предоставляемых услуг	Внедрение модели создает условия для развития организации	Внедрение модели дает возможность организации контролировать процессы управления, выявить несоответствия управленческого характера и выработать действия по их устранению
<i>Результат сертификации/ аккредитации</i>	Процесс сертификации показывает соответствие организации определенной позиции в определенный промежуток времени	Сертификация «демонстрирует» состояние образовательной организации и ее развития во времени, аккредитация «демонстрирует» состояние образовательной организации, зрелость системы	Сертификация свидетельствует о достижении организацией конкретных показателей процесса

Первая группа базируется на концепции всеобщего менеджмента качества TQM и соответствующих стандартах менеджмента качества, прежде всего, это модели, основанные на требованиях ИСО серии 9000:2000.

Вторая группа – системы, характеризующиеся критериями модели совершенствования качества. Это модель совершенства «EFQM Excellence model» Европейского фонда по управлению качеством; модель ESG-ENQA (Европейской ассоциации гарантии качества в высшем образовании), прописанная в «Стандартах и рекомендациях для гарантии качества высшего образования в европейском пространстве»; типовая модель ЛЭТИ (модель системы качества вуза, представляющая собой упорядоченную совокупность рекомендаций, которые могут применяться для общего руководства вузом с целью гарантии качества и его улучшения; разработана Санкт-Петербургским государственным электротехническим университетом), а также различные премии в области качества. В нашей стране это премия Правительства РФ в области качества и конкурс Минобрнауки России «Системы качества подготовки выпускников образовательных учреждений профессионального образования».

К третьей группе можно отнести модели совершенствования качества, имеющие более узкую направленность в сравнении с первой и второй группами. Это методология «Шесть сигм» (6 Sigma), сбалансированная система показателей (BSC), система инжиниринга,

модели общей схемы оценки (CAF).

Теоретические основы формирования систем качества в сфере высшего образования, их характеристика и анализ применения моделей в практике российских образовательных организаций подробно изложены в материалах «Обзор принципов формирования внутривузовских систем гарантии качества образования» [5,6].

Система образования, как любая социальная система, не может обойтись без мотиваторов, обеспечивающих системе не только бесперебойное функционирование, как в технических системах, но и развитие. При этом таким системам необходимы как внешние, так и внутренние мотиваторы. Мировой опыт развития систем высшего образования, особенно последних 30 лет, свидетельствует, что в качестве таких мотиваторов эффективнее всего выступают системы качества, ставящие своей целью развитие и совершенствование процессов [3]. Речь идет, прежде всего, о модели ENQA-ESG на основе «Стандартов и рекомендаций для гарантии качества высшего образования в европейском пространстве».

Модель «экселленс» в оценке качества образования – это логическое развитие ESG-ENQA. Она предполагает сравнение не столько с другими организациями, но и с самим собой – собственной динамики развития. Это стремление к постоянному развитию, превышению установленных внешних требований, гибкое реагирование на изменения внутренней и внешней среды.

Теоретический опыт исследований в области систем управления качеством позволяет использовать существующие отечественные и зарубежные модели для построения новых механизмов оценки качества, которые ориентированы на развитие и повышение качества высшего образования, и на их основе сформировать новую концепцию и философию "экселленс", которая не просто стимулирует формирование культуры качества в вузе, а превращает организацию в самообучающуюся, развивающуюся с учетом быстро меняющихся условий и требований внешней среды.

Список литературы

1. Аккредитация высших учебных заведений в России: учебное пособие / В.Г. Наводнов, Е.Н. Геворкян, Г.Н. Мотова, М.В. Петропавловский. – Йошкар-Ола : МарГТУ, 2008. – 166 с.
2. Мотова, Г.Н. Экспертиза качества образования: европейский подход. / Г.Н. Мотова, В.Г. Наводнов. – М.: Национальное аккредитационное агентство в сфере образования, 2008. – 100 с.
3. Мотова, Г. Н. Превосходство как новый тренд в высшей школе / Г. Н. Мотова, О. А. Матвеева // Внедрение европейских стандартов и рекомендаций в системы гарантии качества образования: сб. материалов VIII Междунар. Форума Гильдии экспертов / под общей редакцией д.п.н. Г. Н. Мотовой. – М. : Издат-во «Гильдия экспертов в сфере профессионального образования», 2013. – С. 50–55.
4. Наводнов, В.Г. Аккредитация высших учебных заведений в России: учебное пособие / В.Г. Наводнов, Е.Н. Геворкян, Г.Н. Мотова, М.В. Петропавловский. – Йошкар-Ола: Марийский государственный технический университет, 2008. – 166 с.
5. Наводнов, В. Г. Обзор принципов формирования внутривузовских систем гарантии качества образования: учеб. пособие / В.Г. Наводнов, Г.Н. Мотова, О.А. Матвеева. – Йошкар-Ола : УКИЦ, 2012. – 212 с.
6. Наводнов, В. Г. Проект «Лучшие образовательные программы инновационной России» как система мониторинга образовательных программ / В. Г. Наводнов, Г. Н. Мотова, О. А. Матвеева, О. Е. Рыжакова // Вестник Марийского государственного технического университета. Серия «Экономика и управление». – 2014. – № 3 (22). – С. 15–30.
7. Федеральный закон от 29.12. 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
8. Williams, The concept of Excellence in higher education // M. Brusoni, R. Damian, J. Griffol Sauri, S. Jackson, Komurcugil, Malmedy M., O. Matveeva, G. Motova, S. Piszcz, P. Pol, A. Rostlund, E. Soboleva, O. Tavares, L. Zobel. – ENQA occasional paper. – Brussels, Belgium. – 2014. – 46 p.