

М.А. Морозов¹
Д.И. Алимов²

M.A. Morozov
D.I. Alimov

АНАЛИЗ ЕВРОПЕЙСКИХ МОДЕЛЕЙ ОЦЕНКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КВАЛИФИКАЦИЙ

ANALYSIS OF EUROPEAN MODELS FOR ASSESSING PROFESSIONAL QUALIFICATIONS

В статье рассматриваются вопросы оценки качества результата обучения, образовательных программ, институционального качества, приводится характеристика европейских моделей управления качеством образования, в том числе EQA, ENQA, CQAF и других.

Ключевые слова: персонал, качество образовательных программ, качество результата обучения, институциональное качество.

This article deals with the evaluation of quality of learning outcomes of educational programs, and institutional quality. The characteristic of the European model of education quality management, including the EQA, ENQA, CQAF and other is quoted.

Keywords: personnel, quality of educational programs, quality of learning outcomes, institutional quality.

В современных условиях для большинства организаций важнейшим условием эффективной работы является качество подготовки персонала, в связи с этим вопросы оценки профессиональных квалификаций становятся весьма актуальными [2]. Оценка качества подготовки персонала ведется по следующим направлениям и, соответственно, моделям оценки качества:

1) *оценка качества результата обучения* – уровень сформированности компетенций, которые предусмотрены в образовательной программе и выражаются в уровне полученных знаний, умений, навыков;

2) *оценка качества образовательных программ*, по которым проводится обучение и в которых должен быть предусмотрен определенный уровень профессиональных квалификаций;

3) *оценка институционального качества*, т.е. качества управления организацией, реализующей образовательные программы, которое будет гарантировать заданный (ожидаемый) результат.

Первая группа моделей предусматривает контроль соответствия результата, которым являются сформированные компетенции и полу-

ченные знания, умения, владения, а также меры по снижению отклонений от предполагаемого результата (предупреждение отклонений или их устранение).

Вторая группа моделей направлена на обеспечение качества образовательного процесса, в том числе – на соответствие содержания образовательных программ заявленному результату, а также условий, необходимых для получения квалификации или для формирования необходимых компетенций. Эти модели наряду с результатом образовательной деятельности рассматривают также способы и условия его получения.

Модели третьей группы предусматривают оценку управления качеством образовательного процесса на институциональном уровне. Предпосылкой качества образовательного процесса и, как следствие, качественного результата выступает качественная система управления организацией, реализующей образовательные программы. Наиболее распространенные институциональные модели управления качеством основываются на международных стандартах качества ISO, самооценке и анализе лучших практик.

В формальном образовании для управления качеством используются все три группы моделей и соответственно развиваются три вида признания качества:

¹ Доктор экономических наук, профессор, профессор кафедры гостиничного и туристического бизнеса РЭУ им. Г.В. Плеханова, г. Москва.

² Проректор по общим вопросам ФГБОУ ДПО «ГИНФО».

- сертификация профессиональных квалификаций;
- профессионально-общественная аккредитация (ПОА) образовательных программ;
- общественная аккредитация (ОА) организаций, реализующих образовательные программы.

В неформальном образовании, например при обучении на рабочем месте, образовательная деятельность может не быть целенаправленным процессом организации, поэтому институциональное управление качеством на основе моделей самооценки или международных стандартов ISO здесь не являются определяющими. Могут использоваться модели управления качеством образовательной программы или результата образования. Информальное образование – процесс нецеленаправленный, поэтому модели управления качеством образовательных программ и институциональные модели здесь не применяются и возможно управление только результатом.

Отдельно можно выделить модели институционального качества на национальном и наднациональном уровнях. К ним относятся системы стандартов и требований, определенных государством или независимыми сообществами, уполномоченными на их разработку и введение. К этой группе моделей также относятся системы признания качества образования. В основе каждой модели лежит тот или иной способ оценки качества результата (компетенций, квалификаций), программы деятельности организации и ее системы управления.

Взаимосвязь объектов и результатов управления качеством представлена на рис. 1.

Критериальной базой для управления качеством результата в европейской практике выступают рамки квалификаций (Европейская рамка квалификаций, национальные рамки квалификаций), квалификационные требования, в большинстве случаев выраженные через профессиональные стандарты в сферах, регулируемых международными стандартами управления или через специальные стандарты ISO или различные национальные стандарты.

На практике не всегда возможно провести границу между группами моделей управления качеством с четким разграничением по предмету оценки качества. Особенно при управлении качеством программ и реализующих их организаций. При оценке качества программ также анализируются полученные при их реализации результаты. Вместе с тем, при оценке программ во всех моделях проводится анализ условий их реализации и управляемость этими условиями, что объединяет эти модели с институциональными моделями качества. Институциональные модели включают в себя, как правило, все три составляющие.

Институциональное управление качеством прежде всего связано с внедрением систем менеджмента качества (СМК) на основе международных стандартов. Для высшего образования на основе стандартов ISO были разработаны адаптированные к образованию стандарты ENQA, ESGB. В области профессионального образова-



Рис. 1. Взаимосвязь объектов и результатов управления качеством

ния и обучения (ПОО), или VET (vocation education and training), всё большее распространение получают стандарты EQAVET. Для управления на уровне образовательной организации в Европе получил распространение стандарт по качеству непрерывного профессионального образования и обучения CQAF (Европейская структура гарантии качества профессионального образования). Независимо от вида образования эти стандарты опираются на модели самооценки.

Для всех моделей важным фактором является наличие культуры качества. Европейский фонд образования для повышения эффективности управления качеством реализует специальные проекты, в результате которых формируются рекомендации по адаптации наиболее эффективных моделей на уровне стран – участниц Болонского, Копенгагенского, Туринского процессов.

В Европейском союзе наиболее распространены модели управления качеством образования, основанные на принципах TQM (Total Quality Management) международного стандарта ISO 9004:2009.

На всех трех уровнях управления качеством образования (институциональном, программном и уровне качества результата) применяются модели самооценки. Они используются также в системах общественной и профессионально-общественной аккредитации для самооценки перед проведением экспертизы на институциональном уровне и (или) уровне программ.

Наибольшее распространение получили модели управления качеством образования на основе самооценки:

- модель делового совершенства;
- Европейская премия по качеству EQA;
- модель качества высшего образования ENQA;
- модели обеспечения качества профессионального образования и обучения CQAF и EQAVET;
- модель самооценки на основе стандарта ISO 9004:2009 “Managing for the sustained success of an organization – A quality management approach (IDT)”.

Модель делового совершенства основана на процедуре самооценки. Процесс самооценки позволяет организации четко выявлять свои сильные стороны и области, в которых необходимы улучшения. По результатам процесса самооценки разрабатываются и реализуются планы совершенствования. Организации выполняют этот цикл оценки и принятия мер многократно, что позволяет им достичь реальных и устойчивых результатов в своей деятельности.

Самооценка по модели делового совершенства дает организациям такие преимущества, как:

- использование при оценке своей деятельности и ее результатов единого комплекса критериев;
- использование основанного на фактах подхода к выявлению и оценке сильных сторон деятельности организации и областей, где требуются улучшения;
- согласованное понимание того, что в данной ситуации должна сделать организация в целом, ее отдельные подразделения и каждый работник, исходя из единой концептуальной базы;
- обучение персонала применению принципов всеобщего управления качеством и групповой работе;
- внедрение различных инициатив, передовых методов управления качеством и групповых методов работы в повседневную деятельность организации;
- возможность сравнения с лучшими результатами, достигнутыми как в данной организации, так и в других (бенчмаркинг) и определение места, в котором находится организация при ее движении к совершенству в образовательном бизнесе;
- подготовка к сертификации системы качества на соответствие стандартам ISO 9001:2008, ISO 29990:2010 и участию в конкурсах на соискание премий по качеству.

Кроме того, проведение самооценки в образовательных организациях позволяет управлять улучшениями, которые направлены на повышение конкурентоспособности как программ, так и самих организаций. Таким образом, самооценка служит не только инструментом признания заслуг, но и процедурой, помогающей организации определить свои достижения и недостатки, свои шансы на успех или задачи на будущее.

Европейская премия по качеству European Quality Award (EQA) была учреждена в 1991 году Европейским фондом качества (European Foundation for Quality Management – EFQM), Комиссией ЕС и Европейской организацией по качеству (EQO). Европейская премия по качеству является результатом эмпирического процесса достижения согласия по критериально-оценочной базе с привлечением большого количества экспертов в области качества. Модель Европейской премии качества признается специалистами как наиболее современная модель, описывающая принципы TQM. Эта модель демонстрирует, что удовлетворение потребителя и персонала, а также положительный вклад в общество достигают-

ся благодаря лидерству в политике и стратегии, управлению персоналом, ресурсами и процессами, что ведет непосредственно к совершенствованию результатов деятельности.

Система оценки предполагает четкое различие между возможностями и результатами. Возможности оцениваются в двух аспектах:

- какой метод используется для введения усовершенствований в области данного критерия;

- как далеко распространен этот подход в организации с точки зрения ее полного потенциала.

Среднее этих показателей, выраженное в процентах, используется при оценке каждого критерия и подкритерия для получения окончательной общей оценки организации (суммы баллов).

Модель Европейской премии качества содержит ряд элементов, которые должны быть применены при создании системы менеджмента качества и делового совершенства в соответствии с EQA:

- достигнутые результаты у потребителей (от знания требований до измерения степени удовлетворенности);

- достигнутые результаты у всех работающих (от заботы о человеческом потенциале до постоянного повышения инициативности, удовлетворенности и мотивации);

- влияние на общество (социальной заботы о работающих и их семьях, охраны окружающей среды и надежности, общественной деятельности и т.д.);

- положительные результаты в ключевых областях бизнеса (финансы, конкурентоспособность, деловое совершенство и т.д.);

- специальный подход к построению и оценке системы менеджмента качества, известный под названием RADAR;

- построение и оценка системы качества с помощью экспертов (asessor).

Европейская премия по качеству EQA – самая молодая модель системы менеджмента качества. Она имеет три существенных отличия:

- подчеркнутое использование процессного подхода;

- разработанные совершенные методы (которые применяются с помощью специально подготовленных экспертов);

- точно определенную направленность на достижение делового совершенства.

Модель качества высшего образования ENQA представляет собой согласованный набор стандартов, процедур и директив гарантии качества, внедрение которых позволит повы-

сить согласованность в работе по гарантиям качества Европейского высшего образования; обеспечит применение общих ориентиров по гарантиям качества; повысит надежность работы аккредитационных агентств и взаимное доверие между учебными заведениями и агентствами; будет способствовать реализации процедур по взаимному признанию дипломов и квалификаций.

Модели обеспечения качества профессионального образования и обучения CQAF и EQAVET – европейский стандарт по качеству профессионального образования и обучения, основанный на самооценке и взаимопосещении на добровольных началах. Для самооценки выбирают такие критерии, которые будут работать во всех странах. Данная модель является адаптацией стандартов ISO для образования и обучения. CQAF определяет качество образования как способность образовательной организации достичь поставленных целей.

Модель CQAF включает в себя:

- модель планирования, осуществления, оценки и анализа системы на соответствующих уровнях;

- методику оценки и анализа системы с акцентом на порядок осуществления самооценки в сочетании с внешней оценкой;

- систему мониторинга, которая определяется соответствующим образом на национальном или региональном уровне, и, возможно, в сочетании с добровольным экспертным наблюдением на европейском уровне;

- измерительные инструменты: набор эталонных показателей для проведения мониторинга и оценки государствами-участниками своих собственных систем на национальном или региональном уровне.

CQAF придает особое значение роли работодателей, так как использование приобретенных обучающимися знаний и навыков осуществляется в их организациях. Одним из способов гарантирования качества является вовлечение работодателей в принятие решений относительно содержания программы обучения. Модель помогает доказать организации, что ее программы направлены на подготовку обучающихся в соответствии с современным уровнем знаний и навыков по определенной профессии на рынке труда. Соответствие уровню также означает, что организация осведомлена о цели и содержании образовательных программ, предлагаемых ее конкурентами, и может продемонстрировать, какова ценность ее программы по сравнению с предложениями конкурентов.

Модель самооценки на основе стандарта ISO 9004:2009 рассматривается как базовая модель для перехода к процессному управлению. Эта модель получила широкое распространение во всем мире как наиболее универсальная и простая модель управления, которая подходит для организаций различной величины, различной формы собственности, различной сферы деятельности. Эта модель согласовывается с действующими моделями организаций, описывающими непрерывную цепь жизненного цикла продукции (услуги), начиная от анализа требований потребителей, включая внутренние процессы проектирования, разработки, управления, ресурсного обеспечения, производства продукции или оказания услуг до непосредственной поставки продукции или услуг потребителю. Модель системы менеджмента по международному стандарту ISO 29990:2010 использует термин «образовательные услуги» вместо термина «обучение», чтобы обратить внимание на обучаемого и на результаты этого процесса. Она предназначена для оказания помощи организациям и частным лицам при выборе поставщика образовательных услуг, который будет удовлетворять

потребностям и ожиданиям организации в компетентности и возможности развития и может быть использована для сертификации поставщиков образовательных услуг.

Для управления качеством образовательных программ в России также используются различные модели и системы критериев. Создаваемые системы профессионально-общественной аккредитации (например, система РСПП и ОПОРЫ России, ассоциации экономических вузов и вузов инженерного образования, АККОРК и другие) вводят свои критериальные модели для оценки и управления качеством.

Литература

1. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273 «Об образовании в Российской Федерации».
2. Морозов М.А., Емельянова С. Мотивация персонала как фактор решения социально-экономических проблем развития в индустрии гостеприимства // Вестник РосНОУ. – 2011. – № 2. – С. 201–204.