

Шерматова И.К., Атанаев Т.Б.

## EFQM МОДЕЛИНИН БИЛИМ САПАТЫН ЖОГОРУЛАТУУДАГЫ РОЛУ

Шерматова И.К., Атанаев Т.Б.

## РОЛЬ МОДЕЛИ EFQM В ПОВЫШЕНИИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

УДК: 378

Жогорку окуу жайындагы (ЖОЖ) билим берүүнүн сапаты коомдогу муктаждыктар, керектөөлөр, талаптар менен тыгыз байланышта. Билим берүүнүн сапатына деген талапты анын керектөөчүлөрү калыптандырат: билим алуучулар жана ата-энелер, окутуучулар жана билим берүүнүн кызматкерлери, иш берүүчүлөр, мамлекет жана коомчулук.

Уюмдун ийгилигин камсыз кылуу үчүн, анын ишмердүүлүгүнө, өлчөмүнө, жашына көз карандысыз менеджмент системасын түзүү зарыл.

EFQM жеткиликтүү модели – 9 критерийди камтыган, билим сапатын аныктоого багытталган структура болуп эсептелинет. Беш критерий «Мүмкүнчүлүктөрдү», төртөө «Жыйынтыктарды» баалоого жардам берет. «Жыйынтыктар» критерийлери баалоо жүргүзүлө турган уюмдун жетишкендиктерин баалайт. «Мүмкүнчүлүктөр» критерийлери болсо уюмдун иш процессин камтыйт. «Жыйынтыктар»

«Мүмкүнчүлүктөргө» байланыштуу, а «Мүмкүнчүлүктөр» «Жыйынтыктардын» мазмунунда камтылган информацияларды колдонуу аркылуу жакшырып өзгөрүлөт.

Туруктуу ийгиликке жетишүү үчүн өтө көптөгөн жолдор бар экендигин, аларды реализация кылуунун өтө көп аспектилери бар экендигин тастыктаган бул модель төмөнкү шарттарга негизделет: «Ишмердүүлүк», «Керектөөчүлөр», «Персонал», «Коомчулук» критерийлеринин эң мыкты жыйынтыгы уюмдун «Саясатынын жана стратегиясынын» багытын аныктоочу «Лидерлик» критерийи менен тыгыз байланышта. «Саясат жана стратегия» «Персоналга», «Партнердук мамилелерге», «Ресурстарга» жана «Процестерге» өз таасирин тийгизет.

EFQM модели сүрөттө көрсөтүлгөн. Жебелер моделдин кыймылдуу, тынымсыз аракетте экендигин көргөзүүдө. Алар, Инновациялар менен Окутуу «Мүмкүнчүлүктөрдү» өстүрүү менен «Жыйынтыктарды» жакшыртаарын көргөзүүдө.

Уюмдун ийгилигин камсыз кылуу үчүн, анын ишмердүүлүгүнө, өлчөмүнө, жашына көз карандысыз менеджмент системасын түзүү зарыл

EFQM – модели – уюмдар тарабынан түрдүү максаттар үчүн колдонулуучу практикалык инструмент болуп эсептелет.

- жогорку деңгээлге жетүү жолундагы өзүнүн абалын аныктоо максатындагы өзүн баалоо инструменти катарында;
- бардык уюмдарды баалоо үчүн жалпы негизди түзүү багытында;
- кайра кайталабоо үчүн, инициативаларды жайгаштыруу үчүн рамкаларды түзүү максатында;
- уюмдун менеджмент системасынын структурасы катары;

EFQM өзүнүн партнердук уюмдары менен биргеликте моделди жакшыртууга, жаңылантууга Европадагы башка мамлекеттердин өнүгүүсүндөгү практикалык, теориялык салымында аны колдонуу менен умтулат.

Бул моделди колдонуу менеджмент системасынын заманбап тенденцияларын эске алуу менен динамикалуу түрдө жүрөт.

Бул моделди колдонуу менеджмент системасынын заманбап тенденцияларын эске алуу менен динамикалуу түрдө жүрөт. НМУ сапат менеджментин түзүүдө «Персонал» критерийине керектөөчүлөрдүн муктаждыгын канааттандыруу үчүн өтө зор көңүл буруу керек экендигин эске алып, үч жылдан бери традиция катары окутуучулар үчүн 20-30 күндүк семинарлар, тегерек столдор окутуунун сапатын жогорулатуу, инновациялык ыкмаларды колдонуу, ишмердүүлүктү баалоо боюнча үзгүлтүксүз өтүп келет. Мисалы, акыркы жолу 2011-жылдын январь айында Нарын мамлекеттик университетинде университеттик профессордук-окутуучулар курамы үчүн «Европалык фонддун сапат боюнча менеджмент моделинин» (EFQM) негизинде “ЖОЖдорду модификациялоо” темасында семинар болуп өттү. Семинардын максаты төмөнкүлөр болду:

- практика жүзүндө EFQM моделинин жардамы менен баалоо кандай жүрөөрүн үйрөнүү, көргөзүү
  - моделди билим берүү процессинде, аны башкарууда колдонуунун зарылдыгын далилдөө.
- Семинардын жүрүшүндө университетти эффективдүү башкарууга тоскоол болгон төмөнкүдөй проблемалар аныкталды:
- чечимдерди кабыл алуудагы узак мөөнөттөр, документ жүргүзүүнүн жеткиликтүү эместиги;
  - Персоналдардын башкаруу процессинин кызыгуусунун төмөндүгү, университетте жетекчиликтин пландары жана саясаты жөнүндөгү информациянын жоктугу;
  - Факультеттер жана бөлүмдөр ортосундагы биргелишип аракеттенүү процессинин жетишээрлик деңгээлде так аныкталбаганы жана башкарылбаганы;
  - Кызматкерлердин ишинин сапатын аныктоочу критерийдин жоктугу.

Семинардын жүрүшүндө EFQM моделин колдонуу үчүн алдын ала изилдөө жүргүзүүнүн зарылдыгын, башкаруучулук потенциалдык күчүн билүү керек экендиги аныкталды. Мындан сырткары моделдин жардамы менен баалоо жүргүзүү болоору аныкталды. Баалоо – бул менеджерлердин өз алдынча башкаруу системасын изилдеп чыгуусу.

Ийгиликке жетишүүнүн модели болуп эсептелинген сапат модели Европада азыркы учурда

«сапат» белгисин аныктаган конкурс деген түшүнүктүн чегинен чыгып, эталондук деңгээлге жетүү уюмдардын өнүгүү деңгээлин баалоого, башкаруу системасындагы жакшы жактарын өзгөртүүгө, жакшыртууга муктаж жактарын аныктоого, тактоого жардам берүүчү инструмент катары пайдаланууда. Баалоодо негизги башкы нерсе күчтүү жактардын тизмеси, өнүгүү үчүн багыттардын тизмеси, башкаруу системасын баалоодогу баллдык система. Көптөгөн уюмдар азыркы учурда EFQM моделин колдонуу аркылуу өздөрүнүн көрсөткүчтөрүн жакшыртып жатышат. Бардык иште болгондой эле кээ бир уюмдар абдан ийгиликке жетишип жатышат, а кээ бирлери өз көрсөткүчтөрүн жакшырта албоодо.

EFQM модели өсүп, өзгөрүлүп, түзүлүшүндө өзгөрүүлөр болуп жатканда, аны менен иштөө жөндөмү, колдонуунун жаңы мүмкүнчүлүктөрү пайда болду, көптөгөн уюмдар бул инструмент өнөктөштүктүк тажрыйба алмаштыруу аркылуу, башкаруунун эң мыкты үлгүсүн үйрөнүү үчүн зарыл экендигин билишти.

НМУ замандын талабына туура келген прогрессивдүү окуу жайлардан болууга умтулгандыктан, EFQM моделин сапат менеджментинин системасын түзүүдө негиз кылып алууну чечип, семинарларды өткөргөн. Семинардын жүрүү процессинде бул моделди колдонууда эки түрдүү көз караш бар экендиги аныкталды. Бир жагынан модел уюмдун өзгөчөлүгүн эске алуу менен өзгөрүшү керек, экинчи жагынан модель универсалдуу болуп эсептелинет, эч кандай өзгөрүүгө муктаж эмес.

НМУда баалоо процессин өткөрүү үчүн түзүлгөн жумушчу группанын өкүлдөрү «макул», «каршы» жактарын анализдеп көрүштү. Баалоону жүргүзүп баштаганда стандарттык моделди колдонууну туура таап, моделдин жардамы менен баалоо жүргүзгөн башка ЖОЖдордун тажрыйбасына таянып, НМУда баалоо процессин өткөрүүнү чечтик. Ийгиликтүү өнүгүп жаткан ЖОЖдор моделди колдонуп жатканда тажрыйбалары байый баштаганда, айрым пункттарга өзгөртүү киргизе баштоосу мүмкүн экендигин байкадык. Анткени айрым критерийлерди окуу жайдын өзгөчөлүгүн эске алуу менен кайра түзүп чыгуу керек. Өзгөрүлүүдөн коркпогон, башкаруу системасын өнүктүрүүнүн үстүндө иштеген, же өтө өнүгүп моделдердин барын жеткиликтүү деп жөн эле тырмакча коюп койбой, терең ойлонгон, керектүү чечимдерди кабыл алган адамдар иштеген уюмдар үчүн бул модель абдан пайдалуу экендигин EFQM модели боюнча баалоо процессин жүргүзүүгө даярдануу учурунда биздин жумушчу топ байкады. Бул модель дүйнөгө белгилүү болуп, коңшу өлкөлөр Россия, Казакстанда көптөгөн жогорку окуу жайлар иштеп жатышат. А биздин өлкөдө болсо, бул модель боюнча иш алып барууну каалаган ЖОЖдор да бар, бирок методикалык колдонмолор, сунуштар, тажрыйбалар жокко эсе. НМУнун коллективи алдыга умтулууну каалагандыктан, жумушчу топ EFQM модели боюнча баалоону жүргүзүү колдонмосун кыргызча которуп, баалоо системасын жүргүзүүгө даярдандык. Албетте, бул процесс биз үчүн, оной болгон жок. Талаштар,

тартыштар, көптөгөн суроолор пайда болду. Процесс учурунда айрым критерийлерге өзгөрүү киргизүүнүн зарылдыгын байкадык. Биздин университеттин бул аракети Кыргызстандагы жогорку окуу жайларда өзүн-өзү баалоо системасын жакшыртуу менен студенттерге турмушка, жашоого керек сапаттуу билим берүү аркылуу коомдук позитивдүү өгүгүүсүн шарттоого болгон кадамы. Жыйынтыгында, жумушчу тобу тарабынан татаал, бирок керектүү деп табылган EFQM моделин, биз башка колдонуучуларга бул моделдин жагымдуу, таасирлүү жактарын көрүүгө, колдонууга сунуш этип, келечекте өнөктөштүктө иштөөнү сунуш этет элек.

НМУда баалоо процессин өткөрүү үчүн түзүлгөн эксперттер тобу, кеңешишип, баллдардын жалпы суммасын чыгарышып, «Мүмкүнчүлүктөр» критерийи боюнча төмөндөгүдөй жыйынтык балдарды коюшту:

**“Мүмкүнчүлүктөр” критерийи боюнча НМУнун баалоо таблицасы:**

Критерий	Баллдын саны	Фактор	Жыйынтык баллдары	Максималдуу жогорку баллар
1. Лидерлик	41,2	1,0	41	100
2. Саясат жана Стратегия	36,6	0,8	29	80
3. Персонал	36,1	0,9	32	90
4. Партнерлор жана ресурстар	36,9	0,9	33	90
5. Процесстер	41,0	1,4	57	140

Баалоонун жыйынтыгы боюнча НМУнун ишин алга жылдыруу үчүн конкреттүү сунуштар даярдалды.

2011- жылдын 17-мартынан 17- апрелге чейин Нарын мамлекеттик университетинин Кесиптик өнүктүрүү жана билим сапатына мониторинг жүргүзүү борборуна (КөжБСМЖБ) Германиянын Бонн шаарынан билим берүүнүн профессору, SES уюмунун улук эксперти Клаус Штелтман бир айлык иш сапары менен келип кетти. НМУнун окутуучулар жамааты үчүн төмөндөгү үч багытта тренингдерди өткөрдү:

1. «Окутуунун интерактивдүү методдору». Бул семинарга университеттин жаш окутуучулары катышып, өздөрүнүн кесиптик жөндөмдөрүн жогорулатышты.

2. «Окуу пландарына өзгөрүүлөрдү кантип киргизүү керек?» Бул семинарга кафедра башчылары, декандар катышып, окуу пландарына коюлуп жаткан талаптарды талкуулашып, келечекте эмнелерге көңүл буруу экендигин белгилешти.

3. «Баалоо системасы». Бул семинарларда студенттердин билим деңгээлин баалоодо эмнелерге көңүл буруубуз зарыл экендиги жөнүндө маалымат алынды.

Бул семинарларга бардыгы болуп 82 окутуучу катышты. Астуденттер үчүн уюштурулган лекцияларына 300дөн ашык студент катышып, Европа

өлкөлөрүндөгү билим берүү процесси жөнүндө кеңири маалымат алышты.

Иш сапарынын аягында профессор К.Штелтман эксперт катары НМУнун окуу- тарбия процессине баа берүүдө позитивдүү өсүштөр деп төмөндөгүлөрдү белгиледи:

- Тил борборлорунун сапаттуу ишмердүүлүгүнө;
- Мугалимдердин айлыктын аздыгына карабастан чыгармачылык менен иштөөсүнө;
- Сабак өтүүдө мультимедияны жогорку деңгээлде колдонуп өтүүлөрү;
- Мугалимдердин окуу-методикалык – комплекстерди иштеп чыгуусу;
- Материалдык-техникалык базаны чыңдоодогу окутуучулардын салымы;

Студенттердин өз алдынча иштери окуу ишмердүүлүгүнүн негизги түрү, бөлүгү болуп эсептелинет. Биздин К+жБСМЖБ студенттерди мотивациялоонун дагы бир жолу катары 2 жылдан бери үзгүлтүксүз студенттердин өз алдынча иштеринин конкурсун өткөрүп келебиз.Конкурстун максаты болуп студенттер арасында эң мыкты чыгармачылык ишти табуу, студенттердин билимге болгон кызыгуусун арттыруу эсептелинет. Ар бир конкурстук ишке төмөндөгүдөй талаптарды коёбуз: 1. Теманы оригиналдуу жактоо; 2. Өз алдынча иште изилдөөнөн болуусу; 3. Өз алдынча иштин жашоодогу практикалык пайдасы. Эки жылдан бери бул конкурс студенттердин сапаттуу билим алуусун бир топ жакшыртты. Студенттердин изденүүчүлүк менен, алган билимдерин практика жүзүндө колдонуусуна жардам берди. Мисалы: ОБД-07 группасынын студенттери Шамбетов Т., Жолдошбекова Г. «Жүргүнчүлөрдү ташуу» предмети боюнча жүргүзгөн «Нарын шаарындагы жүргүнчүлөрдү ташуудагы көйгөйлөр» темасындагы изилдөө ишин шаардык мэрияга сунуштадык. Ал эми П-08 группасынын студенттери Төрөбай к. Ж., Керимбек к. Г. «Башталгыч класстын окуучуларынын логикалык ойлоосун өстүрүү» темасындагы иштеги методикалык колдонмолорду башталгыч класстын мугалимдерине сунуштадык.

Биздин керектөөчүлөр болуп эсептелинген иш берүүчүлөрдүн, студенттердин ой пикирлерин билип, окуу процессиндеги «алсыз» жактарды жакшыртуу максатында КөжБСМЖБ тарабынан 30га чукул анкеталардын түрлөрү жаңыланып, түзүлүп чыкты. Бул анкеталардын ичинде окутуучунун ишмердүүлүгүн баалоого багытталган анкеталардын бир тобун профессор Клаус Штелтман биргеликте иштеп чыктык. Анткени, EFQM моделиндеги ишти илгерилетүүчү негизги критерийлердин бири болуп «Персонал» критерийи эсептелинет. Төмөндө биз, мисал катары анкеталардын бирөөсүнүн үлгүсүн берүүнү чечтик.

**Жумуш берүүчүнүн анкетасы (жетекчилер үчүн).  
Урматтуу жумуш берүүчү!**

Университеттин бүтүрүүчүлөрүнүн профессионалдык даярдык деңгээлин аныктоо максатында, Нарын мамлекеттик университети жумуш берүүчүлөр арасында, сурамжылоо өткөрөт.

Эгерде, биздин анкетанын суроолоруна жооп берсеңиздер, ыраазычылыгыбызды билдиребиз. Сиз-

дердин жоопторунуздар заманбап эмгек базарынын талаптарына жооп берген билим берүү процессинин сапатын көтөрүүдө жардамы тийээр эле. (Анкетадагы баалоо 5 баллдык системада).

1. Сиз НМУ нун бүтүрүүчүлөрүнүн даярдыгынын сапатын кандай баалайсыз?

	1	2	3	4	5
Теориялык даярдыгынын деңгээли					
Практикалык даярдыгынын деңгээли					
Профессионалдык даярдыгынын деңгээли					

2. Бүтүрүүчүнүн өздүк сапатын баалаңыз:

	1	2	3	4	5
Инициативаларды көтөрүүсү					
Профессионалдык кызыгуусу					
Башкалардан көз карандысыз иштөө жөндөмү					
Топто иштөө даярдыгы					
Профессионалдык өнүгүүгө жана карьерасынын өсүшүнө умтулуусу					
Стандартка төп келбеген маселелерди чечүү жөндөмдүүлүгү					
Өзгүрүлүп турган шарттарга көнүү жөндөмдүүлүгү					
Окууну улантууга даярдыгы жана жөндөмдүүлүгү					
Жалпы эле маданияттуулугу жана эрудициясы					
Компьютердик технология жаатындагы билимин өнүктүрүүсү					
Чет тили жаатындагы билимин өнүктүрүүсү					

3. НМУда специалистерди даярдоонун жыйынтыгы.

	1	2	3	4	5
НМУ да специалистерди даярдоонун жыйынтыгына канааттануу					

4. Университеттин ишин жакшыртууга сизде кандай сунуштар бар?

	Эң керек	Керек	Кереги жок
-материалдык-техникалык базаны жакшыртуу			
-билим берүү процессинде маалыматтык жана программалык камсыздоону жакшыртуу			
-профессордук-окутуучулук курамдын деңгээлин көтөрүү			
-практиканы уюштурууну жакшыртуу			
-жумуш менен камсыз кылууга көмөк көргөзүүсү			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• кошумча кызматтарды көргөзүү;</li> <li>• лекция окуу (конкреттүү курстар);</li> <li>• окуу процессине жумуш берүүчүнү тартуу</li> <li>• жумуш берүүчү менен семинарларды жана тегерек столдорду уюштуруу</li> </ul>			

5. Сиздин көз карашыңызча, ЖОЖдун кызматынан пайдалангандардын канааттануусу окуунун кайсы түрүндө эффективдүү (3 төн кем эмес вариант белгилөө керек).

Кафедрада, факультетте жана ЖОЖ боюнча анкета жүргүзүү	
Бетме-бет пикир алышуу	
Кайтарымдуу байланыш үчүн маалыматтык каналдарды колдонуу	
Студенттик кеңештерди жана институттун эдвайзердик группаларын түзүү	
Бүтүрүүчүлөрдү сурамжылоо	

6. Сиздин коллективинизде иштегиси келген НМУ нун бүтүрүүчүсү биринчиден ишмердүүлүктүн кандай түрүн ишке ашыра билиши керек? (5ке чейин гана вариантты белгилениз).

- Өндүрүштүк-технологиялык
- Илимий-изилдөөчүлүк
- Долбоорду жаза билүүчүлүк
- Уюштуруучу-башкаруучулук
- Программалык-башкаруучулук камсыздандыруу
- Диагностикалык
- Эксперттик
- Консультативдик
- Практикалык

7. Сиздин коллективинизде жумушка орношкучу келген бүтүрүүчүдөн кандай социалдык-психологиялык билгичтиктер жана көндүмдөрдү көргүңүз келет. (5 ке чейин гана варианттан белгилениз).

- Командада иштөө жөндөмдүүлүгү
- Чечим чыгаруу жөндөмдүүлүгү
- Карьерасын пландоо жөндөмдүүлүгү
- Убакытты баалаган жана эффективдүү пайдалана билген жөндөмдүүлүгү
- Уга билген жөндөмдүүлүгү
- Өзүнүн көз карашын билдире алган жөндөмдүүлүгү
- Башкаларга таасир берүү жөндөмдүүлүгү
- Элди башкара билүү жөндөмдүүлүгү
- Баш ийүү жөндөмдүүлүгү
- Конфликтүү ситуацияларды чече билүү жөндөмдүүлүгү.

8. Сиздин коллективиниздеги педагогдун кандай профессионалдык позициясын эң маанилүү деп эсептейсиз. (5ке чейин гана варианттан белгилениз).

- Тартиптүүлүгү
- Аткаруучулугу
- Уга билүүсү

- Демилгелүүлүгү
- Көз карандысыздыгы
- Өздүк ой пикири
- Жоопкерчиликтүүлүгү
- Инструкцияларды так сактагандыгы
- Ынандыруучулугу
- Чечимдерди өз адынча аткаруусу

9. Сиздин коллективге ишке киргенге чейин, бүтүрүүчүнүн сөзсүз түрдө практикалык ишмердүүлүгү болушу керекпи? (1 гана вариант белгилениз).

- Зарылдыгы жок
- Ооба, жок дегенде 1 жылдан кем болбосо
- Зарыл эмес, бирок, студент биздин коллективдеги жумушту окуусу менен байланыштырып алып кетсе
- Педагогикалык практикадан өткөн организациянын аты көргөзүлсө

10. Сиз НМУ менен байланыш түзгөнгө даярсызбы (кайсы багыт боюнча экенин көргөзүү үчүн 2 гана вариант белгилениз)?

- Адистерди биргеликте даярдоо
- Вакансиялардын жарманкеси
- Семинарлар, тегерек стол, презентацияларды өткөрү
- Профессионалдык практикалардын базасын көргөзүү боюнча туруктуу партнер

КөжБСМЖБ 2009-жылдан бери сапат системасын жаңылантуу, студенттердин билим алууга болгон муктаждыктарын канааттандыруу, керектөөчүлөрдүн талабын жеткиликтүү аткаруу максатында EFQM моделин инструмент катары колдонууда. Сапат менеджментинин системасын төзүү – бул ары татаал, ары кызыктуу карама каршылыктардан турган процесс. Бирок ага карабастан НМУ талыкпай эмгектенүү менен келечектеги иштер үчүн негиз түзүп алды.

#### Адабияттар

- Маслов Д.В., Вылгина Ю.В. Современные инструменты управления: модель совершенствования EFQM: учебное пособие // Иван. гос. энерг. ун-т. – Иваново, 2006. – 107 с.: ил.
- Загребельный В.Н., Моисеев В.И., Балукова М.В. Модель делового совершенства EFQM: глоссарий и методы // ММК. - 2004. - № 9. - С. 45-49;
- Руководство по организации внутренней системы гарантии качества в высших учебных заведениях Кыргызской Республики: (Метод. пособие по внутренней самооценке, на основе EFQM). – Бишкек: ОсОО «Албино ЛТД», 2007. – 150 с.