

Проблема швейцарского армейского ножа: конфликтующие функции внутреннего обеспечения качества



Д-р. Оливер Веттори

Декан по аккредитации и управлению качеством/
Директор по управлению программами,
преподаванию и обучению

WU Vienna

OCTOBER 2021



Классический Швейцарский армейский нож



Более современный Швейцарский армейский нож



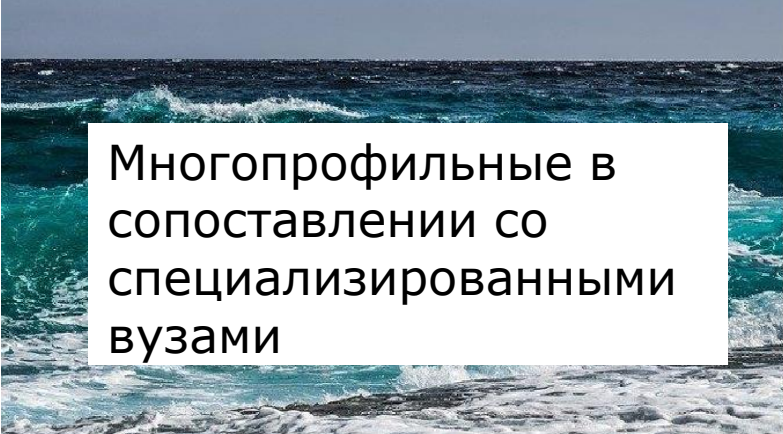
Являются ли наши системы внутреннего обеспечения качества настолько разными?



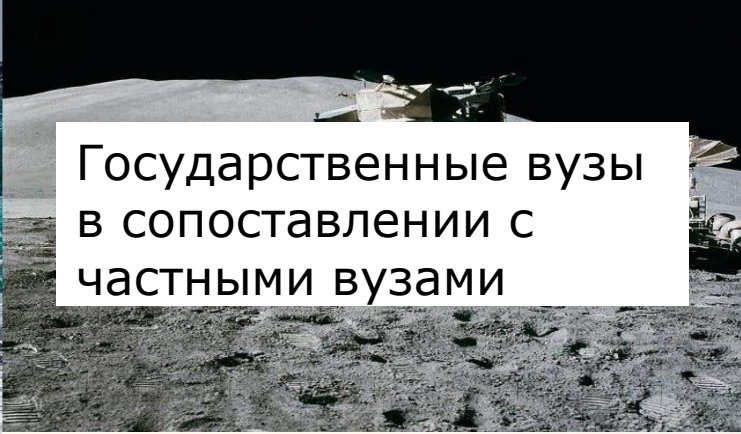
Проблема А: Швейцарский армейский нож подходит не для всех контекстов



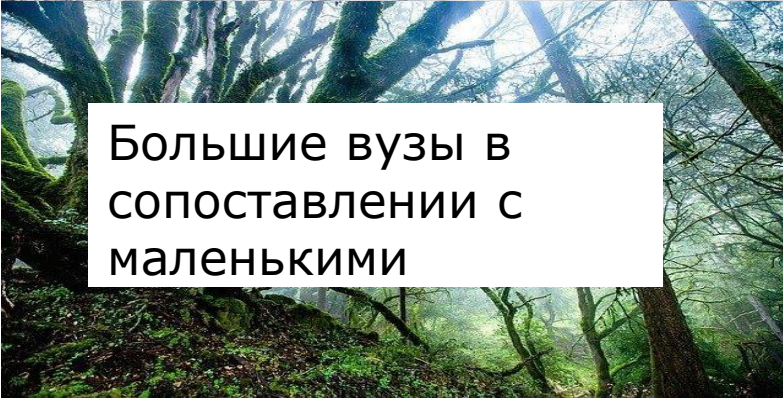
Проблема А: Швейцарский армейский нож подходит не для всех контекстов



Многопрофильные в
сопоставлении со
специализированными
вузами



Государственные вузы
в сопоставлении с
частными вузами



Большие вузы в
сопоставлении с
маленькими

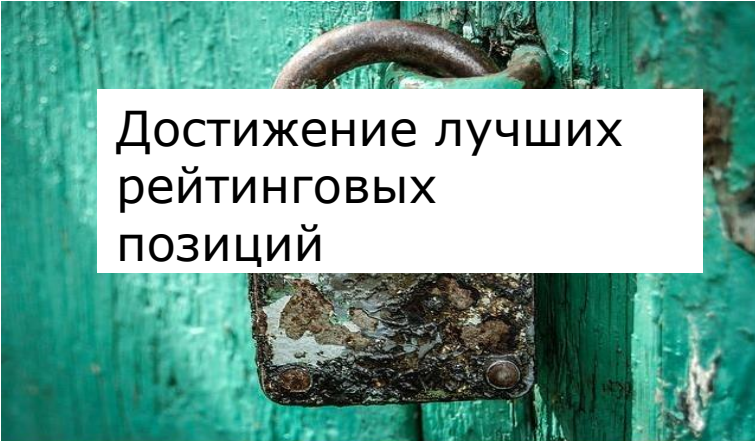


Международные в
сопоставлении с
местными вузами

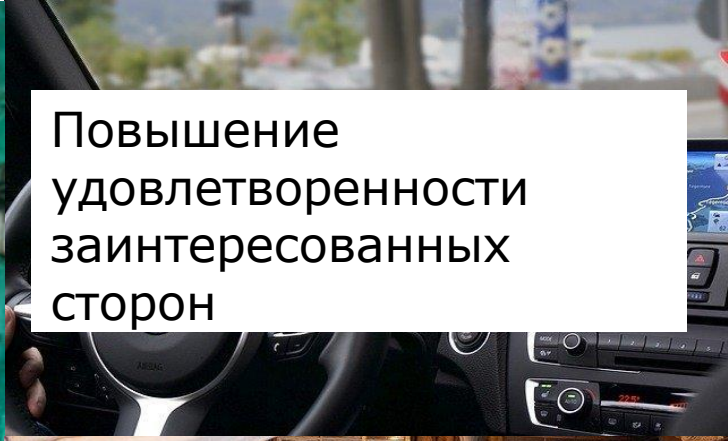
Проблема Б: Швейцарский армейский НОЖ ПОДХОДИТ НЕ ДЛЯ ВСЕХ КОНТЕКСТОВ



Проблема Б: Швейцарский армейский нож подходит не для всех контекстов



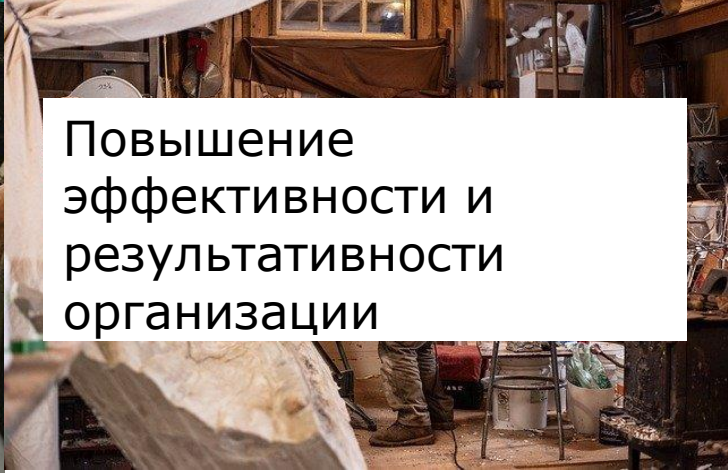
Достижение лучших
рейтинговых
позиций



Повышение
удовлетворенности
заинтересованных
сторон



Соответствие
стандартам
аккредитации



Повышение
эффективности и
результативности
организации

Управление качеством и обеспечение качества: Разные точки зрения?

Управление Качеством	Обеспечение Качества
Управленческий дискурс	Политический дискурс
Корнями уходит в бизнес (например, Всеобщее управление качеством)	Корнями уходит в политический процесс (например, Болонская декларация)
Ориентирован на стратегические цели	Ориентирован на удовлетворение заинтересованных сторон
Соглашения о целях, KPI, информационные системы	Опросы, оценки курсов
PDCA (планирование-действие-проверка-корректировка)	ESG (стандарты)
Аудиты, Аккредитации, Оценки	

Cf. Vettori 2015

В корнях проблемы: что такое качество?



Вернемся к разным рамкам качества

совершенство

превосходство

характеристика

фактор
успеха

удовлетворенность
клиентов

пригодность для
достижения цели

конкурентное
преимущество

Качество

соотношение
цены и качества

преобразование

эффективность

цель к которой
нужно стремиться

никто не против
этого

выполнение
критериев

Какова практическая значимость?

Качество как удовлетворенность заинтересованных сторон/соотношение цены и качества :

- управление взаимоотношениями с заинтересованными сторонами
- опросы удовлетворенности заинтересованных сторон
- улучшение опыта студентов в организации

Качество как отвечающее внешним требованиям (например, критериям IQAA)

- → информационные системы управления
- → самооценка
- → оптимизация соответствия стандартам



Какова практическая значимость?

Качественная институциональная эффективность

- ключевые показатели эффективности
- управление процессами
- поддержка учреждения в достижении его стратегических целей

Качество как лучший опыт преподавания/обучения

- стратегия/политика в области преподавания и обучения
- разработка программ и курсов, а также дидактические тренинги
- поддержка студентов и сотрудников в развитии их навыков

Разве мы не можем иметь все это?

Возможно😊....

..... Но не с то же самой системой и/или инструментами

..... Не с ограниченными ресурсами

..... Не в рамках традиционной логики обеспечения качества

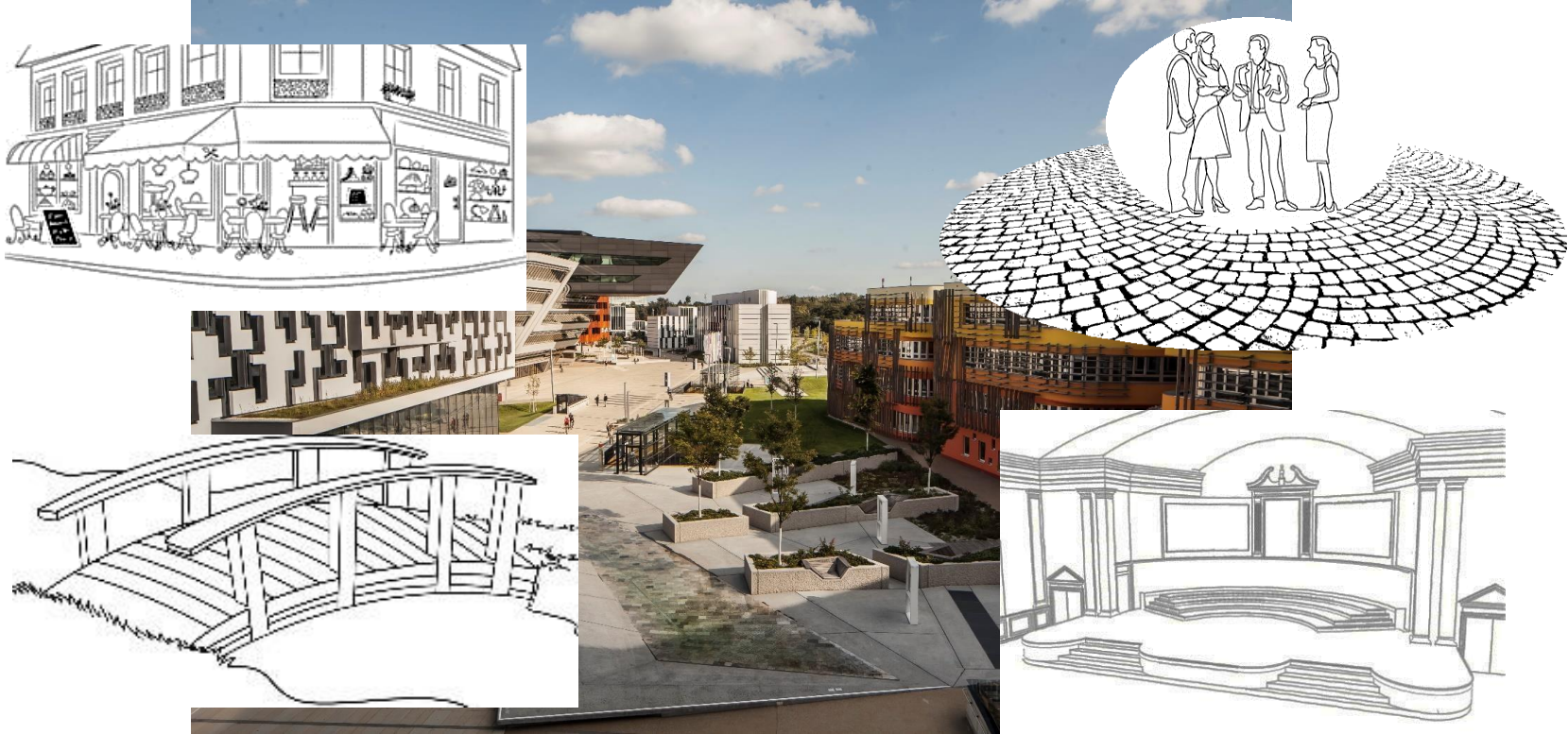
Извините, коллеги 😊



Насколько хорошо наши системы внутреннего обеспечения качества связаны с будущими сложностями?



Что может означать внутреннее обеспечение качества (1): Создание эффективных коммуникационных архитектур



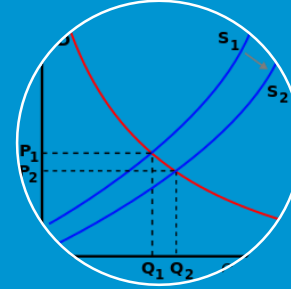
Что может означать внутреннее обеспечение качества

(2): Различные механизмы возникающих и индуцированных изменений



Возникающие
изменения: сложности,
взаимозависимости,
непредвиденные
обстоятельства

→ преодоление/
борьба с
изменениями



Индукцированные
изменения: планирование,
формализация,
стандартизация

→ управление
изменениями

Организационная динамика

Что может означать внутреннее обеспечение качества

(2): Различные механизмы возникающих и индуцированных изменений



Альтернатива Швейцарскому армейскому ножу?



Спасибо!



VIENNA UNIVERSITY OF
ECONOMICS AND BUSINESS

Д-р. Оливер Веттори, Декан по аккредитации и
управлению качеством/ Директор по управлению
программами, преподаванию и обучению/Венский
университет экономики и менеджмента/Австрия

тел: +43-1-31336-4700

е-мейл: oliver.vettori@wu.ac.at www.wu.ac.at

