

## АННОТАЦИЯ

Диссертации на соискание степени доктора философии (PhD) по специальности «6D051700 – Инновационное управление»

**Манарбек Гулден Манарбековны**

На тему «Инновационное управление качеством высшего образования Республики Казахстан»

**Общая характеристика работы.** Диссертационное исследование было проведено с целью предложения инновационной модели управления качеством в университетах на основе бизнес модели совершенства.

**Актуальность темы диссертационного исследования.** Концепция «качества» не нова в академической сфере. Однако не существует единого общего определения качества высшего образования, поскольку это многомерное и динамичное понятие. Мы можем сделать вывод, что для определения понятия «качество» важно понимать потребности потенциальных заинтересованных сторон, а также контекст университета, в котором он работает, и его миссию.

Классические ученые Мейер и Роуэн утверждали, что если управление качеством будет введено из-за внешнего давления и требований, таких как правительственные постановления, результат не будет эффективным и не будет ничего общего с внутренними организационными изменениями. Одна из основных тем, исследуемых в этой исследовательской работе, - это то, как высшие учебные заведения реагируют на внешние силы в контексте растущей конкуренции за студентов, финансирования, доли рынка и повышения ответственности университетов за качество в рамках автономии. Помимо процедур стратегического планирования и принятия решений, более необходимым условием выживания организации являются инновации в управлении университетом через внедрение эффективного управления качеством.

В Послании народу Казахстана в 2019 году Президент Касымжомарт Токаев заявил, что «Конструктивный общественный диалог - основа стабильности и процветания в Казахстане». В Послании народу Президент подчеркнул важность улучшения качества высшего образования и подчеркнул необходимость разработки механизма подготовки качественных выпускников, конкурентоспособных на рынке труда. В свете постановления государства о преобразовании национальных университетов в некоммерческие организации в соответствии с 78 Шагом Плана нации «100 конкретных шагов по реализации пяти институциональных реформ Елбасы Назарбаева» и Государственной программы развития образования и науки Республики Казахстан на 2016-2019 годы, а также Государственной программы развития образования и науки Республики Казахстан для 2020-2025 гг. (С изменениями от 27 декабря 2019 г.) ожидается расширение академической, финансовой и управленческой свободы университетов, что, в свою очередь, увеличивает конкуренцию между университетами на рынках образования и труда. В этом отношении для руководства университетов

является очень важным пересмотр организационного поведения университетов и поддержка конкурентоспособности на рынке, сосредоточив внимание на практике управления качеством. В этой связи логика адаптации бизнес подходов к управлению качеством в высшем образовании является важной.

Проблемы управления качеством в высшем образовании являются основными значимыми вопросами различных национальных и международных дискуссий во всем мире. Для национальных университетов Казахстана вопрос управления качеством и обеспечения качества стал одной из ключевых стратегических задач управления университетом после того, как система высшего образования Казахстана присоединилась к Болонскому процессу в 2010 году. Развитие экономики, преобразование вузов в негосударственные коммерческие организации, реформы в управлении университетами, возрастающая конкуренция на рынке труда, а также меняющиеся требования внешней среды актуализировали вопрос качества и управления качеством наиболее важной темой в повестке дня текущих университетских руководителей. Несмотря на то, что высшие учебные заведения в Казахстане применяют процедуры внешнего обеспечения качества и продвигают управление качеством с помощью политик качества, по-прежнему отсутствуют внутренние процедуры управления качеством. Несмотря на наличие отделов и департаментов качества в университетах, структура до сих пор не децентрализована.

Не менее важно, что в течение последних десятилетий университеты в Казахстане сталкивались с внешним давлением и высокой конкуренцией в свете рыночной политики, менеджмента, оценки на основе результатов и ответственности за качество. Возрастающее давление со стороны различных внешних заинтересованных сторон (работодателей, общество, правительство, студенты) и недавние правительственные реформы по предоставлению большей автономии высшим учебным заведениям заставили администрацию университетов пересмотреть свои методы управления и реагировать на внешние требования и изменения. Таким образом, исследования по управлению качеством в высшем образовании остаются актуальными и очень важными.

Одна из основных тем, исследуемых в этой исследовательской работе, - это то, как высшие учебные заведения реагируют на внешние факторы на фоне растущей конкуренции за студентов, финансирования, доли рынка и повышения ответственности университетов за качество образования в рамках автономии. Помимо процедур стратегического планирования и принятия решений, более необходимым условием выживания организации являются инновации в управлении университетом через внедрение эффективного управления качеством. В то время как ряд исследований посвящен технологическим инновациям, как сообщает Холлен, ван ден Бош, недавние исследования посвящены важности управленческих инноваций, которые в основном касаются организационных, административных и управленческих инноваций. Ли и Атуахене-Гима утверждали, что любая стратегия или

практика управления, которые организация реализует впервые, представляет собой нововведение, независимо от того, применялись ли они ранее в других организациях или нет, основываясь на предположении Лейбейна и Мадсена об инновациях.

По общему признанию, управление инновациями в основном связано с внедрением управленческих практик. Данное исследование показывает, что организационные инновации являются ключевым инструментом для повышения производительности организации в динамичной среде. Сегодня общество, движимое знаниями и инновациями, требования современной экономики, а также появление рыночных подходов в секторе высшего образования вынуждают университетов пересмотреть свои существующие практики управления качеством и повысить свой конкурентный потенциал на рынках труда и образования. Динамическое состояние внешней среды, высокий уровень конкурентоспособности в сфере высшего образования, и академическая свобода высших учебных заведений вызвали необходимость внедрения инновационных подходов к управлению качеством.

В этой связи в исследовательской работе подчеркивается важность внедрения модели совершенства EFQM для повышения эффективности и конкурентоспособности университетов в Казахстане. Оригинальность исследования состоит в том, что оно изучает и определяет применимость бизнес модели совершенства в качестве эффективного инструмента управления качеством. Поскольку модель представляет собой целостный подход и не следует концепции «единого размера», диссертационная работа утверждает, что адаптированная версия модели совершенства может быть полезным инструментом для руководителей университетов и менеджеров по качеству для разработки процессов управления качеством на основе ключевых критериев модели EFQM. Кроме того, инновационным компонентом исследовательской работы является тот факт, что еще не проводились исследования, посвященные теме управления качеством высшего образования Казахстана на основе применимости бизнес модели совершенства.

**Цель и задачи исследования.** Целью исследовательской работы является разработка инновационного подхода к управлению качеством высшего образования в Казахстане на основе бизнес модели совершенства.

В соответствии с поставленной целью в работе были решены следующие задачи:

1. Теоретически и методологически концептуализировать понятия качества в высшем образовании;
2. Изучить и определить основные характеристики и индикаторы университетского управления в казахстанских вузах;
3. Изучить концепцию внутреннего управления и предложить концептуальную модель эффективного внутреннего управления для управления качеством в свете трансформации национальных университетов в некоммерческие организации;
4. Обосновать применимость бизнес-подходов к управлению качеством в контексте высшего образования на основе зарубежной практики;

5. Исследовать применимость модели делового совершенства EFQM в высшем образовании на основе зарубежной практики;
6. Предложить адаптированную версию модели бизнес-совершенства как инновационный подход к управлению качеством, применимый в высшем образовании, и механизм ее реализации.

**Объектом исследования** являются национальные университеты Казахстана, преобразующие в некоммерческие акционерные общества.

**Предметом исследования** является разработка новой инновационной модели управления качеством в высшем образовании на основе бизнес модели совершенства.

**Теоретико-методологическая база исследования.** Диссертация выполнена на основе исследований зарубежных и отечественных ученых и экспертов. В методологическом аспекте исследования были применены качественные и количественные методы. Результаты исследовательской работы были получены с использованием методов количественного исследования, таких как проведение опроса, обзор литературы, систематизация и контент-анализ. Эмпирические результаты были получены посредством полевых наблюдений, фокус-групп и интервью. Кроме того, для обработки полученных данных были применены дополнительные методы, такие как статистический анализ данных SPSS, факторный анализ, регрессионный анализ, дисперсионный анализ. Особенность исследовательской работы состоит в том, что в ней применялся синоптический метод и разносторонний подход для получения более междисциплинарного анализа проблемы «управление качеством».

**Информационная база исследования.** В качестве информационной базы послужили данные Комитета по статистике Министерства национальной экономики РК, Официальный сайт Президента Республики Казахстан, Министерства образования и науки Республики Казахстан, Национальная образовательная база данных (НОБД), Национальный реестр признанных органов по аккредитации, Национальный реестр аккредитованных организаций образования, Национальный реестр аккредитованных образовательных программ, Информационная статистика Болонского процесса и Центра академической мобильности, QS World University Rankings 2020, База данных отчетов внешнего обеспечения качества (DEQAR); материалы зарубежных баз данных, таких как WebofScience Core Collection, Science direct, Springer, Elsevier, Taylor&Francis, Scopus, цифровая библиотека Saxon State and University Library Dresden SLUB, библиотека Дрезденского университета Прикладных Наук, Национальные ресурсы диссертаций.

**Научная новизна.** Научная новизна диссертационного исследования заключается в разработке инновационного инструмента для управления качеством высшего образования на основе бизнес модели совершенства и практические рекомендации по внедрению разработанной модели управления качеством в области высшего образования. Ключевым моментом исследовательской работы является изучение применимости бизнес-моделей

в общественных организациях в качестве инновационного инструмента управления качеством.

В ходе исследования были получены следующие **научные результаты**:

1. Авторская концепция термина «качество высшего образования» с точки зрения восприятия заинтересованных сторон;
2. Изучение и определение основных показателей университетского управления в казахстанских вузах;
3. Разработан новый инновационный подход к управлению качеством в высшем образовании с точки зрения внутреннего управления, применимого исключительно в контексте высшего образования;
4. Обоснована применимость бизнес-инструментов управления качеством в контексте высшего образования на основе зарубежной практики;
5. Исследована применимость бизнес-модели в контексте высшего образования на основе зарубежного опыта;
6. Обоснована применимость модели совершенства EFQM в высшем образовании, подчеркнув важность заимствованного подхода при реализации инструмента управления качества.

**Основные положения, выносимые на защиту:**

1. Авторское определение понятия «качество» в высшем образовании на основе потребности заинтересованных сторон.
2. Обоснование применимости бизнес модели совершенства для управления качеством в высшем образовании на основе зарубежной практики.
4. Разработка адаптированной модели совершенства EFQM в качестве инновационного подхода в управлении качеством в высшем образовании
5. Рекомендации по совершенствованию практики управления качеством в казахстанских вузах на основе адаптированной версии модели EFQM.

**Теоретическая и практическая значимость.** Теоретическая значимость исследования заключается в том, что вопросы управления качеством в высшем образовании изучались в контексте применения бизнес инструментов управления качеством в высшем образовании. Во-вторых, результаты теоретического анализа показали, что практически отсутствуют отечественные исследования, посвященные изучению внутренней организации вуза в свете трансформации типа управления университетов.

Выводы и предложения данного исследования могут быть полезны для руководителей университетов, экспертов и менеджеров по качеству в области высшего образования для улучшения существующей практики и методов по управлению качеством, чтобы обеспечить качественное образование и укрепить конкурентоспособность университетов на рынке труда.

Выводы, научные и практические рекомендации могут быть учтены при формулировании процессов управления качеством для эффективного выполнения требований внешней среды и внедрения новых практик, направленные на качественное образование в соответствии с разработанной моделью бизнес совершенства EFQM, адаптированная исключительно для контекста высшего образования.

**Апробация основных результатов исследовательской работы.** Основные результаты диссертационной работы представлены в материалах зарубежных и региональных международных научно-практических конференций, таких как Международная научно-практическая конференция «Инклюзивное, экономическое развитие: направления, приоритеты, драйверы - 2017 (Казахстан), VI Международные Фарабиевские чтения, Международная научно-практическая конференция «Казахстан в многополярном мире: сценарии экономики» - 2019 (Казахстан), 33-я конференция Международной ассоциации управления деловой информацией IBIMA 2019, индексируемая WebofScience, Scopus (Испания), E3S Web of Conferences, BTSES-2020.

**Публикация результатов исследования.** Результаты диссертационной работы нашли отражение в четырёх региональных журналах, рекомендованных ККСОН МОН РК, а также в рецензируемых журналах, индексируемых WebofScience и Scopus, четыре – в сборниках МНПК.

**Структура диссертации.** Работа состоит из содержания, обозначений и сокращений, введения, трех глав, заключения, ссылок и приложений.

