

УДК: 37. 01. 004. 12: 316. 75

ЭФФЕКТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ ЧЕРЕЗ ИДЕОЛОГИЮ СМК

Омурбекова Марина Олеговна

КГТУ им. И. Раззакова, Кыргызстан, Бишкек

marinaomurat@inbox.ru

Аннотация: В статье рассматривается современное состояние систем менеджмента качества в вузах Кыргызстана, их основные характеристики, а также предложены некоторые рекомендации по улучшению управления качеством образования на основе СМК. Особый акцент сделан на предпосылках формирования системы менеджмента качества в условиях развития системы высшего образования Кыргызской Республики. Отмечается, что до настоящего времени отсутствуют нормативные документы, регламентирующие выбор одной из моделей системы менеджмента качества в высшем образовании. Образовательным учреждениям предоставлено право выбора модели формирования системы менеджмента качества. Автором выделены основные проблемы современного состояния управления качеством образования в высших учебных заведениях Кыргызской Республики. На основе проведенного анализа предложены конкретные пути, направления работы в целях повышения качества образования на основе менеджмента качества. Подчеркивается, что в современных условиях именно внедрение системы менеджмента качества является гарантией качества образования и повышения конкурентоспособности вузов.

Ключевые слова: система образования, качество, потребители, аудит, ресурсы, устойчивое развитие.

EFFICIENT QUALITY MANAGEMENT OF EDUCATION THROUGH QMS IDEOLOGY

Omurbekova Marina Olegovna

KSTU n.a. I. Razzakov, Kyrgyz Republic, Bishkek

marinaomurat@inbox.ru

Annotation: The article discusses the current state of quality management systems in universities of Kyrgyzstan, their main characteristics, and also offers some recommendations for improving the quality management of education based on the QMS. Special emphasis is placed on the premises of the formation of a quality management system in the conditions of development of the higher education system of the Kyrgyz Republic. It is noted that until now there are no regulatory documents regulating the choice of one of the models of the quality management system in higher education. Educational institutions have the right to choose a model for the formation of a quality management system. The author selected the main problems of the current state of education quality management in higher educational institutions of the Kyrgyz Republic. Based on the analysis, were proposed specific ways and directions of work in order to improve the quality of education based on quality management. It is emphasized that in modern conditions the introduction of a quality management system guarantees the quality of education and increases the competitiveness of universities.

Key words: education system, quality, consumers, audit, resources, sustainable development.

САПАТТЫ БАШКАРУУ СИСТЕМАСЫ ИДЕОЛОГИЯ АРКЫЛУУ БИЛИМ БЕРҮҮНҮН САПАТЫНА НАТЫЙЖАЛУУ БАШКАРУУ

Омурбекова Марина Олеговна

И. Раззаковатындагы КМТУ, Кыргызстан, Бишкек

marinaomurat@inbox.ru

Кыскача мазмуну: макалада Кыргызстандын университеттеринде сапатты башкаруу системалары, алардын негизги мүнөздөмөлөрүнүн учурдагы абалын талкууланган жана сапатты башкаруу системасынын негизинде билим берүүнүн сапатын башкарууну жакшыртуу үчүн сунуштар берилген. Өзгөчө басым Кыргыз Республикасынын кесиптик жогорку билим берүү системасынын шартында сапатты башкаруу системасын түзүү имараттарында коюлган. Бул күнгө чейин жогорку билим берүү бир сапатты башкаруу системасынын моделдери тандоо жөнгө салуучу эрежелери бар экенин белгилей кетүү керек. Билим берүү мекемелери сапатты башкаруу системасын түзүү моделин тандап алуу укугуна ээ. Автор менен Кыргыз Республикасынын жогорку окуу жайларында билим берүүнүн сапатын башкаруу боюнча учурдагы абалы негизги көйгөйлөрүн чагылдырган. Талдоонун негизинде сапатын башкаруу боюнча билим берүүнүн сапатын жакшыртуу максатында конкреттүү жолдору, иш багыттары сунушталган. Заманбап шарттарда сапатты башкаруу системасын киргизүү жана жогорку атаандаштыкка кудуреттүүлүгүн күчөтүү билим берүүнүн сапатына кепилдик болуп саналат.

Ачкыч сөздөр: билим берүү системасы, сапат, керектөөчүлөр, аудит, ресурстар, туруктуу өнүгүү.

Важным условием признания кыргызской системы образования международным сообществом является наличие системы обеспечения качества, сертифицированной международными организациями. В связи с этим возрастает роль независимой оценки качества образовательных программ.

Современный университет по своему финансовому обороту, размерам, количеству занятых, объему и стоимости основных средств, структуре ничем не отличается от крупных предприятий производства или сферы услуг. Университет, который не имеет системы менеджмента, соответствующей самым современным требованиям мирового рынка, не может эффективно и востребованно создавать новые знания и управлять ими. Поэтому на современном этапе развития системы образования создание системы управления качеством образования является высокоактуальным направлением деятельности вуза в рамках общей тенденции усиления роли и значения деятельности менеджмента.

В последние годы во всем мире проблеме качества образования уделяется все большее внимание. Государственные руководители, органы управления образованием, руководство учебных заведений озабочены вопросом достижения высокого уровня образования своих выпускников.

В Коммюнике конференций министров европейских государств, ответственных за высшее образование (2003, 2004, 2005 годы) было задекларировано, что основная

ответственность за качество образования лежит на каждом из вузов, но должны быть определены основные составляющие национальных систем по обеспечению качества.

Кыргызстан, как страна, присоединившаяся к европейской системе образования, поддержал договоренность о создании набора согласованных стандартов, процедур и руководящих принципов для обеспечения качества и его оценки. Разработаны основополагающие документы, такие как Стратегия и Среднесрочная программа развития образования Кыргызской Республики на 2012-2020 гг., Постановление Правительства КР от 29.09.2015 г. №670 «Об утверждении актов о независимой аккредитации в системе образования КР», Постановление Правительства КР от 04.10.2016 г. №10 «Минимальные требования, предъявляемые к аккредитуемым образовательным организациям начального, среднего и высшего [профессионального образования](#) КР».[1]

На сегодняшний день ситуацию с обеспечением качества подготовки специалистов в Кыргызстане нельзя считать благополучной. На это влияет целый ряд факторов, в том числе, сокращение финансирования вузов. Эти факторы сказались как на роли вуза как центра научных исследований, так и на роли вуза как центра образования и культуры.

С начала 2000-х годов вузы начали активно искать пути адаптации к новым условиям, одним из которых является совершенствование системы управления качеством.

В настоящее время в большинстве вузов Кыргызстана используются четыре основные модели управления качеством подготовки специалистов, основанные на следующих подходах:

- модель Европейского фонда по менеджменту качества (EFQM);
- стандарты серии ISO 9000 (последняя версия стандарта – [ISO 9001:2015](#));
- «Стандарты и директивы для гарантии качества высшего образования в европейском регионе» ([ESG](#)), разработанные Европейской ассоциацией гарантии качества в сфере высшего образования (ENQA);
- концепция, основанная на принципах Всеобщего управления качеством ([TQM](#)).

В настоящее время система менеджмента качества (СМК) понимается как внутренняя система оценки качества образования и представляет собой, прежде всего, инструмент управления, с помощью которого решается задача постоянного улучшения образовательной деятельности вуза. Это является главной целью и идеологией СМК, фундамент которой составляют 8 принципов всеобщего управления качеством ([TQM](#)). Осознанно востребованная, взвешенная и продуманная внутренняя система оценки качества является надежным и эффективным средством достижения основных целей современного высшего образования – соответствия общественным, социальным и

личностным ожиданиям или, говоря языком стандартов EFQM, ISO, ENQA (ESG), требованиям потребителя. Заинтересован ли вуз в такой системе? Несомненно, поскольку его процветание (рейтинг, престиж, конкурентоспособность и, в конечном итоге, прибыль) уже сейчас все более зависит от улучшения качества предоставляемых образовательных услуг. Лучшее свидетельство такой заинтересованности – деятельность вузов, внедривших и сертифицировавших свои системы качества в различных, в том числе, международных органах по сертификации.

Модель управления, основанная на принципах TQM (TotalQualityManagement) (Всеобщее управление качеством) основана на глубоком анализе деятельности вуза как «производителя» образовательной продукции и оказания образовательных услуг. Концепция TQM предполагает наличие у вуза четко и ясно сформулированной миссии, стратегических целей, которые выработаны в результате всесторонних исследований потребностей внешней среды в основных продуктах деятельности вуза. Всеобщее управление качеством предполагает процессный подход к деятельности вуза, использует ряд специфических, достаточно сложных, но весьма эффективных методов и инструментов управления качеством.

Модель управления, основанная на требованиях международных стандартов качества ISO 9000:2000, предполагает установление заинтересованных сторон, выявление их требований к качеству продукции, создание системы непрерывного совершенствования деятельности. Данная модель базируется на основополагающих принципах менеджмента качества, в том числе, процессном подходе. В отличие от модели TQM, в этой модели основным инструментарием менеджмента становится документированная система управления, ориентированная на качество.

Две вышеназванные модели стали наиболее популярными в отечественных вузах. Однако надо отметить, что в последние годы при проведении комплексной оценки деятельности вузов стали учитываться достижения в создании внутривузовских систем управления качеством образования, использовании принципов современных систем менеджмента качества.[2]

Современные методы и стандарты управления качеством применяют те вузы, которые развивают свою предпринимательскую, инновационную деятельность и стремятся завоевать на рынках образовательных услуг и наукоемкой продукции прочные позиции, ориентируются на «потребителей», к которым относятся государство, общество, студенты и работодатели.

Опыт работы вузов Кыргызстана в направлении внедрения и использования современных методов управления с целью повышения качества в образовании показывает,

что задача эффективного внедрения принципов менеджмента качества требует совершенствования организационной и функциональной структуры вуза, разработки плана его стратегического развития на краткосрочную и среднесрочную перспективы, развития инновационной инфраструктуры, продуманной кадровой политики в сфере науки и образования, формирования сети стратегических партнеров, обеспечивающих обратную связь «вуз – потребитель».

Международные организации ЮНЕСКО и Совет Европы разработали теоретические подходы, модели и механизмы обеспечения качества образования, которые приняты всеми странами, являющимися членами этих организаций. Наибольшее распространение получила четырехступенчатая модель обеспечения качества, которая включает:

- наличие национального органа по обеспечению качества (организации по сертификации систем качества);
- внутреннюю самооценку (самоаттестацию) и внутренний аудит;
- оценку внешних экспертов и посещение учебных заведений (внешний аудит);
- систематическую публикацию отчетов о качестве.

Механизмом реализации такой модели служит вузовская СМК. Основная цель ее создания – обеспечение условий, необходимых для перевода механизма управления научно-образовательной системой вуза в состояние, адекватное по своим результатам современным требованиям к качеству подготовки специалистов, обеспечивающее стабильное повышение качества образования, способствующее формированию у потребителей доверия к профессиональным качествам выпускников в сочетании с устойчивым повышением их конкурентоспособности на рынке труда.[3]

Реализация основной цели направлена на следующее:

- содействие эффективному проведению единой государственной политики в области образования и подготовки кадров;
- защиту прав обучающихся на получение образования, соответствующего по своим характеристикам требованиям государственных образовательных стандартов;
- непрерывное повышение качества образования;
- обеспечение преемственности требований к качеству в профессиональном образовании и на рынке труда;
- предоставление студентам, профессорско-преподавательскому составу и администрации вуза объективной информации о фактическом уровне учебных достижений и других показателях качества процесса и результатов образования.

СМК создается в учебном заведении для формирования политики и целей в области качества, а также для достижения этих целей. СМК, как и любая система, характеризуется

своим назначением, структурой, составом элементов и связями между ними. СМК вуза — это совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления политики в области качества с помощью планирования, управления, обеспечения и улучшения качества.

Необходимость наличия и развития СМК в вузах сегодня уже никем не оспаривается. Наоборот, работы в этом направлении ведутся всеми прогрессивными учебными заведениями. Однако, исходя из опыта разработки и внедрении внутривузовской системы управления качеством образования в высших учебных заведениях, можно выделить ряд проблем, которые затрудняют создание и эффективное использование таких систем:

- отсутствие однозначно определенной нормативно-правовой базы для четкой и последовательной организации работ по созданию систем управления качеством образования в вузе;
- отсутствие (или недостаточная проработанность) необходимых методических пособий и рекомендаций по внедрению принципов менеджмента качества в образовательных учреждениях;
- недостаточно прочные и стабильные связи с предприятиями промышленности и как результат - осуществление образовательной деятельности в отрыве от реальных потребностей;
- нехватка квалифицированных менеджеров «среднего звена» управления вузом;
- неприятие (или непонимание) высшим руководством и профессорско-преподавательским составом новых принципов управления;
- недостаточное содействие вузам во внедрении принципов менеджмента качества со стороны государственных органов управления;
- несоответствие современных требований к ресурсному обеспечению образовательного процесса его фактическому уровню.

Таким образом, можно констатировать, что до сих пор в кыргызских вузах не сформировалась целостная концепция внутривузовского управления качеством образования с позиций современных достижений. Необходимо выполнение следующих основных условий:

1. Внедрение СМК в вузе невозможно без инициативы руководителя, чья убежденность в необходимости преобразований для повышения качества образования должна привести коллектив к пониманию и реализации тщательного анализа проблем вуза, финансово-экономическом расчете и принятии адекватного решения о путях

дальнейшего развития. Если руководителей отсутствует четкое понимание того, что может дать СМК, то коллективное сознание не воспримет эти изменения.

2. Коллектив вуза должен знать терминологию менеджмента качества, принятую в мире, уметь разрабатывать внутренние нормативные документы, на основе которых будет функционировать СМК. Поэтому служба качества (отдел или управление) выходит по своей значимости на первый план.

3. Внедрение СМК в вузе позволит создать корпоративную культуру, основанную на принципах TQM, атмосфере уважения и доверия, признания и поощрения заслуг, инициативы и творчества персонала.

4. Не все внешние потребители побуждают вузы к созданию СМК, происходит недооценка практической пользы от внедрения СМК в вузе, поэтому руководству вуза важно осознать необходимость инвестиций в реализацию и развитие кадровой политики.

Таким образом, СМК является выражением, осознанным желанием высшего руководства или учредителей быть уверенными в соответствии образовательного процесса международным и национальным требованиям, чтобы в любой момент быть готовым к возможным изменениям и улучшениям для устойчивого развития.

Библиографический список литературы:

1. *Постановление Правительства КР «Вопросы Министерства образования, науки и молодежной политики Кыргызской Республики» от 11 января 2006 года № 10 – [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://cbd.minjust.gov.kg/act/view/ru-ru/57020?cl=ru-ru> (Дата обращения: 14.04.2019).*

2. *Обзор системы оценивания качества образования в Кыргызской Республике (СОКО): от концептуальных рамок инструментам управления качеством. Бишкек, 2016*

3. *Вешнева И.В. Построение совершенной системы менеджмента качества в вузе и его подразделениях. Саратов, ИЦ «Наука», 2009.*

4. <http://www.iksystems.ru/a448/>. Дата обращения 23.04.2019.

5. *Крков Д.О. Система менеджмента качества образования: понятие, актуальность, основные модели и мировые тенденции. <https://cyberleninka.ru/article/n/sistema-menedzhmenta-kachestva-obrazovaniya-ponyatie-aktualnost-osnovnye-modeli-i-mirovye-tendentsii>. Дата обращения 23.04.2019.*

6. https://kaktus.media/doc/353938_v_ayca_obsydili_ylchshenie_sistemy_menedjmenta_kachestva_obrazovaniia.html. Дата обращения 21.04.2019.

7. Симхович В.А., Петриченко Е.В., Лобан Л.А. Система менеджмента качества образовательных услуг.

http://edoc.bseu.by:8080/bitstream/edoc/4878/2/Simkhovich%20V.%20Sistema%20menedzhmenta%20kachestva%20obraz.%20uslug%20Vestnik%20BGEU%203_07.pdf Дата обращения 21.04.2019.

8. Казаков В.А., Сафаралиева Д.Г. Система менеджмента качества образования в государственном университете. <http://naukarus.com/sistema-menedzhmenta-kachestva-obrazovaniya-v-gosudarstvennom-universitete>. Дата обращения 21.04.2019.

9. Штагер Е.В., Пузь П.Н., Пышной А.М. Менеджмент качества образования и современные реалии высшей школы. <https://applied-research.ru/ru/article/view?id=96>. Дата обращения 21.04.2019.

10. Жарова М.В. Развитие систем менеджмента качества в системе общего образования: проблемы и решения. <https://sibac.info/conf/econom/xxxiii/36287>. Дата обращения 01.05.2019.