

*Эсенгулова М.М., Чокобаева Г.***ЖОГОРКУ КЕСИПТИК БИЛИМ БЕРҮҮНҮН САПАТЫН
БАШКАРУУ СУРООСУНУН АКТУАЛДУУЛУГУ***Эсенгулова М.М., Чокобаева Г.***АКТУАЛЬНОСТЬ ВОПРОСА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ***M.M. Esengulova, G. Chokobaeva***RELEVANCE TO QUALITY MANAGEMENT
IN HIGHER PROFESSIONAL EDUCATION**

УДК:376.112.4

Учурда, Кыргыз Республикасында ЖОЖдордун сапатын башкаруу көйгөйү өзгөчө актуалдуу болууда, бул мамлекеттик ченемдик-укруктук документтердин кабыл алынышы, билим берүүнү реформалоо процессинин активдешүүсү, көз карандысыз аккредитация процедурасынын киргизилиши менен тастыкталат. Билим берүүнүн сапаты, сапат, сапатты башкаруу көйгөйлөрү активдүү талкуунун чордонунда болуп, концептуалдык изилдөөлөрдүн, ар кандай конференциялардын, форумдардын ж.б. жаралышына түрткү болууда. Көп суроолор пайда болууда, биз ушул макаланын алкагында алардын айрымдарына жооп берүүгө жана ачып берүүгө аракет кылдык: сапат, билим берүүнүн сапаты жана билим берүү кызматтары, атаандаштыкка жөндөмдүүлүк, сапатты башкаруу деген эмне? Тез өзгөрүлүп жаткан шартта заманбап адистер кандай компетенцияларга ээ болушу керек? Университеттер ортосунда чыныгы атаандаштык качан пайда болот? Бул суроолордун жообу билим берүү уюмунун жетекчисине дагы, түздөн-түз билим берүү кызматтарынын керектөөчүлөрүнө дагы: студенттерге, бүтүрүүчүлөргө, жумуш берүүчүлөргө, ата-энелерге, ЖОЖдун окутуучуларына дагы тиешелүү болгондуктан, бул макалада ар кандай булактарды талдоонун натыйжалары, сапатты камсыздоо боюнча топтолгон белгилүү тажрыйбасы менен тааныштырат.

Негизги сөздөр: сапат, билим берүүнүн сапаты, билим берүү кызматтары, атаандаштыкка жөндөм-дүүлүк, сапатты башкаруу, реформа, аккредитация, стратегия, компетенция, рынок, мазмун, процесс, натыйжа.

В настоящее время в Кыргызской Республике проблема управления качеством вузов стала особенно актуальной, что подтверждается принятием государственных нормативно-правовых документов, активизацией процесса реформирования образования, внедрение процедуры независимой аккредитации. Проблемы качества, качества образования, управление качеством, находясь в центре активного обсуждения, способствуют появлению концептуальных исследований, проведению различных конференций, форумов и т.д. Возникают множество вопросов, в

рамках этой статьи мы попытались ответить и раскрыть некоторые из них: Что такое качество, качество образования и образовательные услуги, конкурентоспособность, управление качеством? Какими компетенциями должны обладать современные специалисты в быстро изменяющихся условиях? Когда возникает реальная конкуренция между вузами? Так как ответы на эти вопросы волнуют как руководителя образовательной организации, так и непосредственно потребителей образовательных услуг: студентов, выпускников, работодателей, родителей, преподавателей, настоящая статья знакомит с результатами анализа различных источников, накопленного определенного опыта по обеспечению качества.

Ключевые слова: качество, качество образования, образовательные услуги, конкурентоспособность, управление качеством, реформа, аккредитация, стратегия, компетенция, рынок, содержание, процесс, результат.

Currently, in the Kyrgyz Republic, the problem of quality management of universities has become especially urgent, which is confirmed by the adoption of state regulatory documents, the intensification of the process of reforming education, the introduction of an independent accreditation procedure. Problems of quality, quality of education, quality management, being in the center of active discussion, contribute to the emergence of conceptual studies, various conferences, forums, etc. Many questions arise, within the framework of this article we tried to answer and reveal some of them: What is quality, quality of education and educational services, competitiveness, quality management? What competencies should modern specialists have in a rapidly changing environment? When does real competition arise between universities? Since the answers to these questions concern both the head of the educational organization and directly the consumers of educational services: students, graduates, employers, parents, teachers, this article introduces the results of the analysis of various sources, the accumulated certain experience in quality assurance.

Key words: quality, quality of education, educational services, competitiveness, quality management, reform, accreditation, strategy, competence, market, content, process, result.

Кыргызская Республика в современный период переживает значительные изменения во всех сферах общественной жизни – экономической, политической, социальной и научно-образовательной, это в свою очередь, поставили страну жить в условиях реформирования. Рыночные преобразования в экономике способствуют модернизации системы образования в целом и высшего профессионального образования в частности. В образовании появились совершенно другие мотивы ведения деятельности – это глобализация экономики, которая предъявляет высокие требования к подготовке и переподготовке квалифицированных специалистов. Возникает вопрос: Какими компетентностями должны обладать современные специалисты в быстро изменяющихся условиях? Это, прежде всего, специалисты, умеющие адаптироваться в кратчайшие сроки требованиям рынка и производства, конкурентоспособные, готовые разрешать сложные проблемы. Такой социальный заказ требует повышения качества образования, а также изменения форм и методов предоставления качественных образовательных услуг.

А.Б. Таникулов отмечает, что «в Кыргызской Республике на протяжении долгих лет отсутствовало само понятие «образовательная услуга» [1, с. 9]. Система образования страны, его развитие основывалась не на рыночную экономику, а на другие принципы. Перестройка и экономическая нестабильность на первый план выдвинули другие сложные государственные цели и задачи, поэтому проблемы образования остались без внимания страны. В результате Кыргызская Республика долго не имела целостной концепции повышения качества образования (Только 2002 году была разработана Концепция развития образования до 2010 года, одобренной постановлением Правительства Кыргызской Республики «О Концепции развития образования в Кыргызской Республике до 2010 года» от 29 апреля 2002 года № 259) и развития рынка образовательных услуг.

На современном этапе вопрос качества образовательной системы и развития рынка образовательных услуг важен для многих зарубежных стран, решение этого вопроса является приоритетным для государства в целом. Об этом заявляли многие политики и ученые на мировом форуме высшего образования в Нью-Дели (Индия) в 2016 году, по их мнению, прорыв университетов обеспечивает прогресс и повышение качества образования.

Для того, чтобы мы в полную силу заговорили о качестве образования и рынка образовательных услуг, нам необходимо проанализировать и изучить

основные понятия, такие как *качество, качество образования и образовательные услуги, конкурентоспособность, управление качеством*.

В рамках нашей статьи для нас важно определение качества, данное Уманкуловой О.А. и других авторов: «качество – это результат всех эффективно организованных процессов с рационально привлеченными ресурсами: человеческими, материально-техническими и финансовыми, и обеспечение соответствующей образовательной средой» [2, с. 9]. Нам кажется, это определение охватывает все стороны образовательной системы в целом и вуза в частности.

В Национальной стратегии устойчивого развития Кыргызской Республики на период 2013-2017 гг. отмечается, что «качество образования – один из самых надежных индикаторов будущего развития любой нации и необходимо совершенствовать систему гарантии качества высшего профессионального образования, в том числе за счет аккредитации и рейтингования вузов» [3, с. 41].

А.Б. Таникулов приводит структуру и иерархию связей, характерные для определения качества в вузе и дает свое следующее объяснение понятию качества высшего образования, которая «подразумевает часто качество результатов образовательной деятельности вуза, а все остальное – это необходимые условия получения планируемых результатов» [4, с. 15].

В Кыргызской Республике для системы высшего образования индикаторы определения качества в основном задавались лицензионными требованиями Министерства образования и науки Кыргызской Республики. К сожалению, лицензионные требования оценивали лишь количественные показатели, которых можно увидеть воочию. Например, количество компьютеров на одного студента, квадратные метры аудиторий вуза и т.д. Конечно, мы можем отметить, что такой подход необходим, но он сформировал другое понимание качества образования. С введением аккредитации в нашей стране этот подход меняется, и на современном этапе подвергаются оценке сам процесс и результаты обучения.

Наш анализ показал, что многие исследователи отмечают о существовании принципиальной разницы между понятиями «качество» и «конкурентоспособность». Качество рассматривается как главная составляющая конкурентоспособности, но не единственная, так как уровень конкурентоспособности определяется материально-техническими ресурсами, ценой и рыночными механизмами.

Наша страна только в настоящее время заговорила о создании единой методики оценки уровня

конкурентоспособности, прежде всего, вузов и его выпускников. Сложность заключается:

- 1) выбором вузов различных моделей образования;
- 2) существующими национальными системами оценки качества образования;
- 3) определением цены потребления специалиста – выпускника вуза.

Известно, что при реализации стратегического плана любой вуз проходит несколько этапов годового цикла: определение проблем, анализ, постановка целей, планирование, мониторинг, корректировка, улучшение. Именно в рамках этой деятельности вуз занимается анализом оценки качества подготовки конкурентоспособного специалиста. Являясь частью учебного процесса, оценка имеет сложную по структуре и по содержанию процедуру. При реализации стратегических задач вузам необходимо спроектировать технологии оценки конкурентоспособности с достаточным обоснованием и выбором критериев оценки, адекватных поставленной стратегической цели.

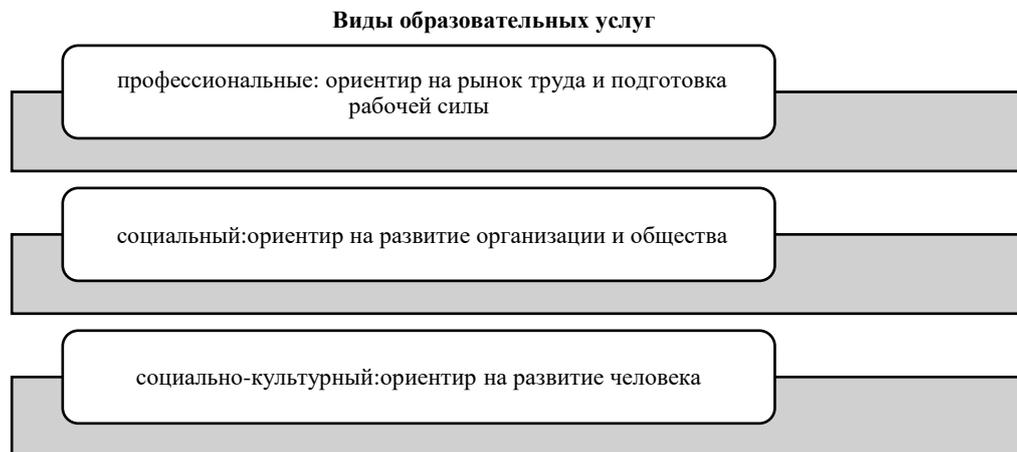
В модель выпускника вуза, как подготовки конкурентоспособного специалиста могут входить следующие компоненты:

- способность к быстрой адаптации в динамично изменяющихся условиях жизни;

- способность работать в близких по специальности областях;
- способность принимать управленческие решения;
- способность системного управления.

Когда возникает реальная конкуренция между вузами? Когда увеличивается предложения образовательных услуг над спросом. Это двусторонний процесс, для него характерно наличие выбора для потребителей с одной стороны, а с другой стороны, обострение конкуренции за своих потребителей. Для вуза основная цель стать максимально конкурентоспособным, и здесь мы можем констатировать, что это невозможно без улучшения качества образовательных услуг. Именно поэтому для вузов стратегической задачей является обеспечение качества, которое будет удовлетворять заказчиков. В образовательную услугу входит, во-первых, объем информации учебного и научного характера; во-вторых, знания по общеобразовательным и специальным предметам; в-третьих, сформированные у студентов в процессе обучения практические навыки, компетентности. По своим целям и содержанию образовательные услуги подразделяются на профессиональные, социальные, социально-культурные (табл. 1).

Таблица 1



Образовательную услугу рассматривают в двух аспектах. С одной стороны, в соответствии с ожидаемыми результатами государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования сформированные компетенции студентов и выпускников вуза.

На этой основе проводится мониторинг и *измерение ожидаемого результата*. С другой стороны, характеристики качества процессов и человеческих, материально-технических ресурсов вуза. На этой основе можно проводить мониторинг и *измерение процессов*.

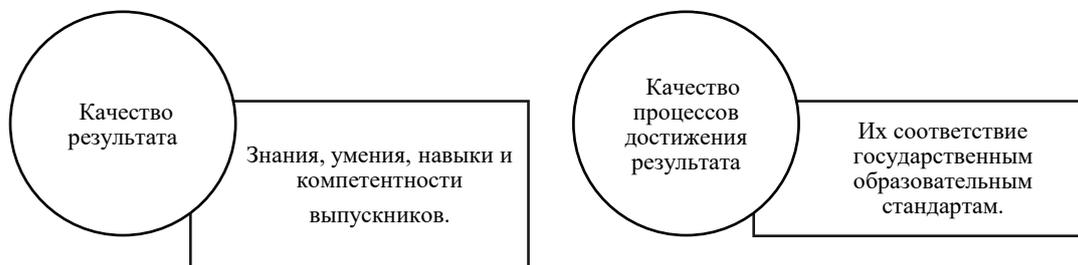
Современные вузы предлагают студентам первый аспект образовательной услуги, они получают оценку соответствия квалификационным требованиям специальности, которая отражается в их дипломах. Для них и будущих работодателей важны именно эти результаты образования. Отметим, что несмотря на традиционную систему образования, которая акцентировала свое внимание на ценность первого аспекта, в процессе подготовки студенты пользуются и вторым аспектом образовательной услуги. При рыночной экономике:

- 1) увеличивается доля платного образования;
- 2) растет конкуренция среди вузов;
- 3) повышается уровень требований всех заинтересованных сторон к образовательным услугам.

Поэтому можно наблюдать интенсивный рост роли второго аспекта образовательной услуги. Основными составляющими качества образовательных услуг являются качество результата и процессов достижения результатов (табл 2).

Таблица 2

Основные составляющие качества образовательных услуг



По мнению А.Б.Таникулова: «Научно-образовательный потенциал вуза, его материально-техническая база и кадровая политика, особенности и наличие традиций влияют на качество образовательных услуг» [5, с.32].

Проблема качества образования приобрела новое звучание в связи с идеями управления. Управление качеством образования рассматривается, как «создание таких продуктов управленческой деятельности, которые выступают условиями образовательного процесса» [6, с.33]. Соответственно, мы можем говорить о влиянии: либо положительном, либо отрицательном на него. Некоторые определения, данное управлению качеством образования акцентируют свое внимание на «обеспечении проектирования, достижения и поддержания качества условий образовательного процесса, его реализации и результатов» [7, с.450].

Важно определить причины управления качеством в образовании. Они следующие:

- 1) конкуренция вузов на рынке образовательных услуг, стратегические задачи повышения конкурентоспособности специалистов;
- 2) вхождение в европейское образовательное пространство;
- 3) повышение требований государства, общества к качеству образовательных услуг, а также заинтере-

сованность работодателей в высоком уровне подготовки специалистов.

Сегодня в мире существует разные модели гарантии качества, и еще больше подходов к их реализации. Каждый вуз самостоятельно вправе выбрать ту модель, которую он может внедрить в учебный процесс. Поэтому этому выбору нужно подойти тщательно, он зависит от многих факторов: а) от организационной структуры; б) от принципов работы; в) от материальных и человеческих ресурсов и возможностей; г) от организационной культуры.

В основе моделей качества каждого вуза лежат такие международные стандарты как TQM, ISO, EFQM [8, с. 20]. В рамках статьи, нам было интересно проанализировать модель ISO, в связи с тем, что она концентрируется на потребностях и желаниях участников образовательного процесса и способствует управлению качеством и планированию качества образовательных продуктов и услуг.

Управление качеством образования означает управление качеством и видами деятельности участников образовательного процесса, а также способствование формировать компетенции студентов и выпускников вуза. Управлять качеством образования, по мнению М.Ю. Ананченко, значит «целенаправленно воздействовать на подсистемы, ресурсы для повышения эффективности деятельности, достижения высшей степени качества» [9, с.54].

Управления качеством высшего образования рассматривается в двух позициях: во-первых, соответствием образовательной услуги «установленным государством образовательных уровней»; во-вторых, соответствием вуза, быстро изменяющимся и много-

образным целям, требованиям, потребностям, нормам, условиям со стороны студентов и заинтересованных сторон. В работах Н.Л. Селезневой [10 с.54] управление качеством в высшем образовании рассмотрено в широком и узком смысле (табл. 3).

Таблица 3

Управление качеством в высшем образовании

Понятие управления качеством высшего образования	В широком смысле: управление соответствия высшего образования (как социального института) социальным нормам качества. В узком смысле: управление качеством подготовки специалистов с высшим образованием (как результатом и как процессом).
--	--

Результаты анализа источников выявили, что многие ученые придерживаются мнения, что системный подход обеспечивает определенную целостность объекту управления, рассматривает его как систему, которая, в свою очередь, состоит из различных элементов; устанавливает способ их взаимоотношений и взаимосвязи и др.

Когда затрагивается вопрос управления качеством образования, часто противопоставляются управление, ориентированного на процесс, управлению, ориентированному на результат. Мы можем отметить, что их совершенно невозможно рассматривать в отрыве от цели (ожидаемые результаты) и от средств (процесс достижения), потому что они диалектически взаимосвязаны. При управлении качеством образования ограничиваться только оценкой самого процесса и результата является недостаточным. Качество образования необходимо рассматривать с позиции содержания, процесса и результата – то есть дифференцированно.

Мы можем сделать вывод о том, что содержательные, процессуальные и результативные характеристики управления качеством образовательного процесса в вузе во взаимосвязи определяют комплексный подход в оценке. Создание системы управления качеством образования имеет особенность реагировать на сложившиеся организационную культуру и традиции, результаты научных исследований и современного опыта.

Литература:

1. Таникулов А.Б. Управление качеством образовательных услуг. Диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук. Бишкек – 2016. С.173.
2. Уманкулова О.А., Дуйшебаева Г.Р., Омуров Н.К., Третьяков А.В. Практическое руководство по внедрению внутренней системы обеспечения качества в

Кыргызской Республике и механизмы ее внешней оценки. Бишкек -2014. С. 110.

3. Национальная стратегия устойчивого развития Кыргызской Республики на период 2013-2017 гг. Указ Президента Кыргызской Республики №11 от 21 января 2013.
4. Таникулов А.Б. Управление качеством образовательных услуг. Диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук. Бишкек – 2016. С.173.
5. Таникулов А.Б. Управление качеством образовательных услуг. Диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук. Бишкек – 2016. С.173.
6. Борщевская Е.О. Государственное и общественное управление образованием [Текст] / Е.О. Борщевская // Управление высшим образованием. – СПб.: Изд-во Политех. ун-та, 2006.
7. Буданов В.Г. Управление образовательным процессом в современных условиях: инновации и проблемы моделирования [Текст] / В.Г. Буданов, В.А. Журавлев, В.А. Харитоновна // Синергетическая парадигма. Синергетика в образовании.– М., 2006. – С. 450-469.
8. Уманкулова О.А., Дуйшебаева Г.Р., Омуров Н.К., Третьяков А.В. Практическое руководство по внедрению внутренней системы обеспечения качества в Кыргызской Республике и механизмы ее внешней оценки. Бишкек – 2014. С. 110.
9. Ананченко М.Ю. Сущность и основные направления управления качеством в образовательном учреждении [Текст]: сб. статей и тезисов / М.Ю. Ананченко // Департамент образования и науки Архан. обл., ГОУ СПО. «Архангельский педагогический колледж». – Архангельск: КИРА, 2007. – 54 с.
10. Селезнева Н.А. Качество высшего образования как объект системного исследования [Текст]: лекция-доклад / Н.А. Селезнева. – 4-е изд. – М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2004. – 95 с.
11. Чогулдууров М.Д., Управление качеством дистанционного образования в системе высшего профессионального образования: проблемы и перспективы./ Наука, новые технологии и инновации Кыргызстана №3, 2020. С.173-178.