

Сатыбалдыев А.Б., Азимова А.А.

ОШ ТЕХНОЛОГИЯЛЫК УНИВЕРСИТЕТИНЕ САПАТ МЕНЕДЖМЕНТ СИСТЕМАСЫН КИРГИЗҮҮ ЭТАПТАРЫ

Сатыбалдыев А.Б., Азимова А.А.

ЭТАПЫ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ОШСКОМ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОМ УНИВЕРСИТЕТЕ

A. Satybaldyev, A. Azimova

STAGES OF IMPLEMENTING A QUALITY MANAGEMENT SYSTEM AT OSH TECHNOLOGICAL UNIVERSITY

УДК: 005.6:378

Макалада жогорку кесиптик билим берүүдө сапат менеджмент системасынын ролу, аны киргизүү этаптары жана аларда жасала турган иштер каралган. Сапат менеджменти системасы керектөөчүлөрдүн жана кызыкдар тараптардын талаптарын канааттандыруучу ишмердиктин негизги түрлөрүн аткаруу үчүн университеттин ресурстарын оптималдуу камсыздоо максатын көздөйт. Ош технологиялык университетинде сапат менеджменти системасынын талаптары боюнча жасалган иштер, алынган жыйынтыктар, алдыда жасала турган иштер каралган. Ошондой эле Ош технологиялык университетиндеги 2018-2023-жылдар аралыгындагы эл аралык жана улуттук агенттиктер тарабынан бааланган институционалдык жана программалык аккредитациянын жыйынтыктары берилген. Жыйынтыгында жогорку кесиптик билим берүүдө сапат менеджменти системасын ишке ашыруунун натыйжасында билим берүүнүн сапаты жогорулап, иштөө шарттары жакшырып, кызыктар тараптардын канааттануусу жана муктаждыктары аткарылып, алардын билим берүү кызматтары эмгек рыногунда атаандаштыкка туруштук берүүгө жана алардын кадыр-баркын көтөрүүгө мүмкүндүк түзүлөрү аныкталган.

Негизги сөздөр: сапат, менеджмент, этап, система, билим берүү, программа, окуу процесси, студент, аккредитация, университет, рейтинг, кызыктар тараптар.

В статье рассмотрена роль системы менеджмента качества в высшем профессиональном образовании, этапы ее внедрения и проводимая в них работа. Система менеджмента качества направлена на оптимальное обеспечение ресурсов университета для выполнения основных видов деятельности, отвечающих требованиям потребителей и заинтересованных сторон. Представлены работы, сделанные в Ошском технологическом университете по требованиям системы менеджмента качества, полученные результаты и работы, которых предстоит выполнить в будущем. Также представлены результаты институциональной и программной аккредитации в Ошском технологическом университете за период 2018-2023 гг., оцененные международными и национальными агентствами. В результате внедрения системы менеджмента качества в высшем профессиональном образовании повысится качество образования, улучшатся условия труда, будут удовлетворены потребности заинтересованных сторон, что позволит им стать конкурентоспособными на рынке образовательных услуг и повысить свою репутацию.

Ключевые слова: качество, менеджмент, этап, система, образование, программа, учебный процесс, студент, аккредитация, университет, рейтинг, заинтересованные стороны.

The article examines the role of the quality management system in higher professional education, the stages of its implementa-

tion and the work carried out in them. The quality management system is aimed at the optimal provision of university resources to perform the main activities that meet the requirements of consumers and stakeholders. The work done at Osh Technological University on the requirements of the quality management system, the results obtained and the work to be done in the future are presented. The results of institutional and program accreditation at Osh Technological University for the period 2018-2023, evaluated by international and national agencies, are also presented. As a result of the introduction of a quality management system in higher professional education, the quality of education will improve, working conditions will improve, the needs of interested parties will be met, which will allow them to become competitive in the educational services market and improve their reputation.

Key words: quality, management, stage, system, educational, a program, educational process, a student, accreditation, university, rating, parties concerned.

Киришүү. М.М. Адышев атындагы Ош технологиялык университети (мындан ары – ОшТУ) техникалык, технологиялык, экономикалык жана башкаруу багытында жогорку кесиптик билим берүү программалары боюнча 30 багыттагы бакалаврларды, 3 адистикти, 14 багыттагы магистрлерди, 2 багыт боюнча PhD докторду жана орто кесиптик билим берүү программалары боюнча 27 адистикти даярдайт. Бүгүнкү күндө жалпысынан ОшТУ 15 миңден ашуун студенттерге билим берүүдө [1].

Сапат менеджмент системасы (мындан ары – СМС) – бул продукциянын же кызматтын сапатын жогорулатууга багытталган иш-чаралардын жыйындысы. Жогорку кесиптик билим берүүдө СМС окуу процессинин ажырагыс бөлүгү болуп саналат жана бүтүрүүчүлөрдүн сапаттуу билим алышына кепилдик берет [2].

Илиздөөнүн маселелерин аныктоо. Жогорку окуу жайларына СМСын киргизүүнү төмөндөгүдөй этаптарга бөлүүгө болот [2-5]:

1. Даярдоо этабы. Билим берүүдө СМСти ишке ашыруунун даярдоо этабында сапатты башкаруу системасы чечүүгө тийиш болгон максаттарды жана милдеттерди аныктоо зарыл. Бул билим берүүнүн сапатын жакшыртуу, бүтүрүүчүлөрдүн кесиптик даярдыгынын деңгээлин жогорулатуу, окутууга кеткен чыгымдарды азайтуу ж.б. болушу мүмкүн. Бул системанын күчтүү жана алсыз жактарын аныктоого (же

болбосо SWOT анализ жасоого) жана СМСТИ ишке ашырууда келип чыгышы мүмкүн болгон көйгөйлөрдү аныктоого мүмкүндүк берет. Бул этапта сапатты башкаруу системалары үчүн негизги стандарт болуп саналган ISO 9001:2015 же болбосо ISO 9001:2018 эл аралык стандарттардын талаптарына талдоо да жүргүзүлүшү керек. Даярдоо этабынын натыйжасында СМСТИ киргизүү планы иштелип чыгышы керек, ал бул этапта аныкталган максаттарга жана милдеттерге жетишүүгө багытталат.

2. Сапат саясатын иштеп чыгуу. Билим берүүдө СМС киргизүү үчүн негиз боло турган сапат саясатын иштеп чыгуу зарыл. Сапат саясаты мурунку этапта аныкталган максаттарды жана милдеттерди, ошондой эле системада колдонула турган сапатты башкаруу принциптерин чагылдырышы керек. Андан ары СМСТИн алкагында иштей турган кызматкерлерди окутуу зарыл. Окутуу теориялык билимди да, система менен иштөө боюнча практикалык көндүмдөрдү да камтышы керек. Ошондой эле, ушул этапта СМСТИн чегинде башкарыла турган процесстерди аныктоо керек. Ар бир процесс тиешелүү документтерде баяндалышы керек жана ISO 9001:2015 эл аралык стандарттын талаптарына жооп берүүсү зарыл.

3. СМСТИ киргизүү жана контролдоо этабы билим берүү мекемесинде СМС киргизүү болуп саналат. Мурунку этапта аныкталган бардык процесстердин талаптагыдай иштешин жана стандарттын талаптарына жооп беришин камсыз кылуу керек. СМСТИн ишинин сапатын көзөмөлдөө үчүн системадагы көйгөйлөрдү жана кемчиликтерди аныктоого жардам бере турган ички аудиттерди жүргүзүү зарыл. Ошондой эле СМСТИн ишине мониторинг, талдоо жүргүзүү жана керектүү түзөтүүлөрдү киргизүү зарыл. Бул этапта маанилүү аспект тышкы аудиторлор менен өз ара аракеттенүү болуп саналат, алар системанын стандарттын талаптарына шайкештигин баалоону жүргүзүшөт. Аудиттин жыйынтыгы боюнча СМСнын билим берүү мекемесиндеги ишин тастыктаган шайкештик сертификаты берилиши мүмкүн.

4. СМСТИ колдоо жана жакшыртуу этабы бул этапта билим берүү мекемесинде СМСТИ үзгүлтүксүз жакшыртуу жана өнүктүрүү иштери жасалат. Системанын натыйжаларына талдоо жүргүзүлүп, керектүү түзөтүүлөр киргизилиши керек. Ошондой эле бул этапта система менен иштөө боюнча персоналды окутуу, ошондой эле СМС жөнүндө студенттердин жана окутуучулардын маалымдуулугун жогорулатуу боюнча иш-чаралар өткөрүлөт. Бул этапта маанилүү аспект СМСТИ өнүктүрүүгө жана өркүндөтүүгө билим берүү мекемесинин жетекчилигинин катышуусу болуп саналат. Жетекчилик системанын ишин активдүү колдоого жана кызматкерлерди билим берүүнүн сапатын жакшыртууга стимулдаштырууга жана мотивация берүүгө тийиш.

5. Сапатты башкаруу структурасын иштеп чыгуу. Бул этапта СМСТИн башкаруу түзүмү аныкталат, кызматтык нускамалар түзүлөт, сапатты башкаруу жол-жоболору жана нускамалары иштелип чыгат.

Сапатты башкаруу структурасын иштеп чыгуу:

- Сапатты башкаруунун максаттарын, милдеттерин жана принциптерин аныктоо жана аларды чагылдырган сапат саясатын иштеп чыгуу.
- СМСТИн чегинде башкарыла турган процесстерди аныктоо.
- Билим берүү мекемесинде СМСТИ киргизүү жана системанын ишинин сапатын көзөмөлдөө.
- Ички аудиттерди жүргүзүү.
- СМСТИн натыйжаларына мониторинг жүргүзүү.
- Системанын стандарттын талаптарына шайкештигин баалоо үчүн тышкы аудиторлор менен иштешүү.
- Системасынын жыйынтыктарын анализдөө жана зарыл болгон өзгөртүүлөрдү киргизүү.
- Кызматкерлердин ролун, жоопкерчилигин аныктоо, квалификациясын жогорулатуу жана СМСТИн маалымдуулугун жогорулатуу боюнча иш-чараларды өткөрүү.
- СМСТИн процесстерин жана жол-жоболорун сүрөттөгөн документтерди түзүү.
- Билим берүү кызматтарынын сапатын мониторингдөө жана өлчөө системасын түзүү.
- Кызыктар тараптардын канааттануусун баалоо (студенттер, ата-энелер, жумуш берүүчүлөр) жана пикирлерди талдоо.
- Алынган натыйжалардын жана кайтарым байланыштын негизинде билим берүү кызматтарынын сапатын жакшыртуу үчүн иш-аракеттердин планын иштеп чыгуу.
- Тобокелдиктерди башкаруу системасын уюштуруу жана СМСТИн ишинде мүмкүн болуучу көйгөйлөрдүн алдын алуу.
- Билим берүү кызматтарынын сапатын жогорулатуу максатында Билим берүү процессинде заманбап технологияларды жана усулдарды өнүктүрүүгө жана киргизүүгө катышуу.

6. Сапатты башкаруу системасын ишке ашыруу. Бул этапта кызматкерлерди окутуу аркылуу квалификациясын жогорулатып, СМСТИн стандарттары жана жол-жоболору киргизилет, тастирлөө, мониторингдөө жана натыйжаларды талдоо жүргүзүлөт.

Мында билим берүү системасында колдонула турган сапат стандартын тандоону, ошондой эле СМСТИн максаттарын жана милдеттерин аныктоону камтыйт. Андан кийин белгиленген максаттарга жетүү үчүн зарыл болгон жол-жоболорду, нускамаларды иштеп чыгуу жана ишке ашыруу. Ошондой эле

СМСти колдонууга байланыштуу тобокелдиктерге жана мүмкүнчүлүктөргө талдоо жүргүзүү жана бул тобокелдиктерди минималдаштыруу боюнча иш-аракеттер планын иштеп чыгуу маанилүү. СМСти ишке ашыргандан кийин, сапат стандартынын жол-жоболоруна жана көрсөтмөлөрүнө ылайык текшерүү керек.

7. СМСтин натыйжалуулугун баалоо. Бул этапта СМСти ишке ашыруунун натыйжаларына талдоо жүргүзүлөт, системанын натыйжалуулугуна баа берилет, кемчиликтер жана көйгөйлөр аныкталат.

СМСти ишке ашыргандан кийин системанын натыйжалуулугун баалоо зарыл. Ал үчүн аудит жасоо, кызыктар тараптардан жана кызматкерлерден сурамжылоо жүргүзүү, статикалык маалыматтарды анализдөө ж.б. усулдар пайдаланылат. СМСтин натыйжалуулугун баалоонун максаты – тутумдагы көйгөйлөрдү жана кемчиликтерди аныктоо жана аларды чечүү боюнча иш-аракеттер планын иштеп чыгуу. СМСтин натыйжалуулугун баалоонун жыйынтыктары билим берүүнүн же кызматтын сапатын жакшыртуу, кызыктар тараптардын жана кызматкерлердин канааттануусун жогорулатуу, чыгымдарды азайтуу жана кирешени көбөйтүү үчүн колдонулушу мүмкүн.

8. СМСти дайыма өркүндөтүү. Бул этапта СМСти жакшыртуу боюнча иш-чаралар өткөрүлүп, сапатты башкаруунун жаңы технологиялары жана ыкмалары киргизилип, кызматкерлер үчүн окутуу программаларын иштеп чыгуу жүргүзүлөт.

СМСтин негизги принциптеринин бири – үзгүлтүксүз өркүндөтүү. Бул системанын билим берүү рыногунун жана кызыктар тараптардын өзгөрүп жаткан талаптарын канааттандыруу үчүн дайыма жакшырып, өнүгүп турушу керек дегенди билдирет. Бул үчүн, системанын ишине үзгүлтүксүз талдоо жана баалоо жүргүзүү, көйгөйлөрдү жана кемчиликтерди аныктоо жана аларды чечүү үчүн иш-аракеттер планын иштеп чыгуу зарыл. Кызматкерлерди СМСти жакшыртуу процессине тартуу да маанилүү. Алар процесстерди жана процедураларды жакшыртуу боюнча өз идеяларын жана сунуштарын бере алышат. Мындан тышкары, окуу жайы процесстерди системалуу түрдө өркүндөтүү жана жакшы натыйжаларга жетишүү үчүн PDCA (Plan-Do-Check-Act) методологиясы сыяктуу сапатты башкаруу куралдарын колдонсо болот.

СМСти тынымсыз өркүндөтүү окуу жайга тышкы чөйрөнүн өзгөрүшүнө ийкемдүү жана көнүккөн

болууга, билим берүүнүн же кызматтын сапатын жогорулатууга, кызыктар тараптардын жана кызматкерлердин канааттануусун жакшыртууга жана кирешени көбөйтүүгө мүмкүндүк берет.

Аталган этаптар сапатты башкаруу тутумунун алкагында аткарылышы керек болгон негизги милдеттерди билдирет. Аларга СМС процесстерин жана жол-жоболорун пландаштыруу, уюштуруу, көзөмөлдөө жана өркүндөтүү, кызматкерлерди окутуу жана окуу жайдагы сапат маданиятын жогорулатуу кирет. Ошондой эле билим берүү жана илимий изилдөө кызматтарынын сапаты жаатындагы мыйзамдык талаптарды жана ченемдик документтерди сактоо маанилүү этап болуп саналат [3,4]. СМС ишиндеги кемчиликтерди жоюу боюнча программаны иштеп чыгуу, ишке ашыруу жана атаандаштык чөйрөгө талдоо жүргүзүү да сапатты башкаруу системасынын маанилүү этаптары болуп саналат [6,7].

Изилдөөнүн жыйынтыктары. Жогорку билим берүүнүн сапатын баалоо системасы билим берүү программаларын жана студенттердин жетишкендиктерин, ошондой эле жогорку окуу жайларды белгилүү технологиялардын, критерийлердин, нормативдердин, стандарттардын жана өлчөө шаймандарынын негизинде компетенттүүлүк көз карашынын критерийлери боюнча көзөмөлдөө, текшерүү жана байкоо жүргүзүү ыкмаларынын жыйындысы болуп саналышы керек [6].

Жогоруда каралган СМСти киргизүү этаптары боюнча Ош технологиялык университетинде аткарылган иштерге токтололу.

ОшТУда СМСти киргизүү этаптары боюнча жасалган иштердин жыйынтыгын баалоону улуттук жана эл аралык аккредитациялык компаниялар жүргүзгөн.

2017-2023-жылдар аралыгында ОшТУ Казакстан Республикасынын Астана шаарынан Аккредитациялоо жана рейтингдөө көз карандысыз эл аралык агенттигинен (мындан ары - НААР) жана улуттук Билим берүү уюмдарын жана программаларын аккредитациялоо (мындан ары - ААОПО) агенттигинен аккредитациядан өтүп келет.

2018- жана 2021-жылдарда ОшТУ Кыргызстандагы жогорку окуу жайлардын арасынан биринчилерден болуп НААР агенттиги тарабынан аккредитациядан өткөн, жыйынтыгы 1-диаграммада берилген.

Диаграмма 1



Ал эми ОшТУ 2017-2023-жылдар аралыгында көз карандысыз ААОПО агенттигинен программалык улуттук аккредитациядан өткөндүгүнүн жыйынтыктары 2-диаграммада берилген.

Диаграмма 2



Диаграммалардан көрүнүп тургандай, алгачкы программалык аккредитациянын жыйынтыктарына караганда кийинки жылдарда өткөн аккредитациялардын жыйынтыктары жакшыргандыгын көрүүгө болот. Аккредитациянын жыйынтыктары боюнча маалыматтар, отчеттор ОшТУнун <http://oshtu.kg/> сайтына да жайгаштырылган.

Демек, ОшТУ жылдан жылга мүмкүн болушунча студенттерге татыктуу билим берүү менен квалификациялуу адистерди тарбиялап чыгарууда, сапат менеджменти системасынын алкагында билим берүүнүн сапатын жогорулатууда этап этабы менен алгылыктуу иштерди алып барууда десек жаңылышпайбыз.

Бүгүнкү күндө ОшТУ СМС өркүндөтүүнүн үстүнөн иштеп төмөнкүдөй иштерди аткарууда:

- СМСтин процесстерин жана жол-жоболорун сүрөттөгөн документтерди системалаштырып кайрадан иштеп чыгуу.

- Билим берүү сапатын жогорулатуу максатында заманбап технологияларды жана усулдарды киргизүүдө.

- ОшТУнун кызматкерлери СМС боюнча атайын курстардан өтүп квалификацияларын жогорулатууда.

- Кызматкерлерди жана студенттерди алдыңкы окуу жайлардан академиялык мобилдүүлүктөн жана стажировкалардан өткүрүү аркылуу билим берүүнүн дүйнөлүк мейкиндигине кошулуу.

- Университеттердин дүйнөлүк рейтингине катышууга даярдыктарды көрүү боюнча иш чараларды иштеп чыгуу.

Корутунду. Жогорку кесиптик билим берүүдө СМСтин ишке ашыруунун натыйжасында билим берүүнүн сапаты жогорулап, иштөө шарттары жакшырып, кызыктар тараптардын канааттануусу жана мук-

таждыктары жогорулайт. Бул билим берүү мекемелерине жана Билим берүү кызматтары рыногунда атаандаштыкка туруштук берүүгө жана алардын кадырбаркын көтөрүүгө мүмкүндүк берет.

Адабияттар:

1. М.М. Адышев атындагы Ош технологиялык университетинин сайты. Режим доступа: <http://oshtu.kg/>
2. Хафизов И.И. Этапы и трудности внедрения элементов системы менеджмента качества в образовательном учреждении высшего профессионального образования / И.И. Хафизов. / Вестник Казанского технологического университета. 2012. №7. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/etapy-i-trudnosti-vnedreniya-elementov-sistemy-menedzhmenta-kachestva-v-obrazovatelnom-uchrezhdenii-vysshego-professionalnogo>.
3. Ефимкина П.А. К вопросу о внедрении системы менеджмента качества в высших учебных заведениях / П.А. Ефимкина, А.О. Яковлева. Современные социально-гуманитарные исследования: теоретико-методологические и прикладные аспекты. / Сборник научных трудов по материалам Международной научно-практической конференции 30 ноября 2019г.: в 2-х ч. Белгород: ООО Агентство перспективных научных исследований (АПНИ), 2019. Часть I. С. 105-108. URL: <https://apni.ru/article/103-k-voprosu-o-vnedrenii-sistemi-menedzhmenta>.
4. Левшина В.В. Формирование системы менеджмента качества вуза: монография / В.В. Левшина, Э.С. Бука. – Красноярск: СибГУ, 2004. - 328 с.
5. Торобеков Б.Т. Методологические основы оценки качества высшего образования / Б.Т. Торобеков, А.А. Азимова. Научный и информационный журнал, Наука и инновационные технологии, 2020, №2 (15), С. 201-210, <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=43057736>.
6. Торобеков, Б.Т. Кесиптик билим берүү аккредитациясынын өзүн-өзү баалоо процедурасынын регламенти [Текст] / Б.Т. Торобеков, А.А. Азимова, М.А. Арзыбаева. метод. руководство. - ОшГУ. 2019. - С. 40.
7. Торобеков Т.Б. Разработка модели оценки качества высшего образования / Б.Т. Торобеков, А.А. Азимова, М.А. Арзыбаева // Сборник материалов VI Центрально-Азиатского Международного Форума. 7-8 октября 2022 г. - Алматы. 2022. - С. 27-36.