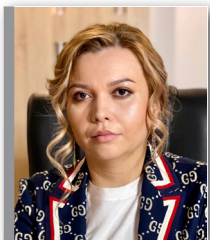


МРНТИ 14.01
УДК 378



ЖҰМАҒҰЛОВА А.Б.
заң ғылымдарының кандидаты,
IAAR Бас директоры,
Нұр-Сұлтан,
Қазақстан Республикасы

ZHUMAGULOVA A.B.
Candidate of Juridical Sciences,
IAAR General Director,
Nur-Sultan, Republic of
Kazakhstan

БІЛІМ БЕРУ САПАСЫН ІШКІ ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУ ЖҮЙЕСІ: ӘДІСТЕРІ МЕН ТӘСІЛДЕРІ

СИСТЕМА ВНУТРЕННЕГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ: МЕТОДЫ И ПОДХОДЫ

INTERNAL QUALITY ASSURANCE SYSTEM OF EDUCATION: METHODS AND APPROACHES

АНДАТПА. Мақалада сапаны ішкі бағалау мәселелері, ЖОО-дағы білім беру сапасын нормативтік-заңнамалық қамтамасыз ету, ішкі сапа жүйесінің функционалдық және процестік моделі, сапаны басқару тәсілдері, білім беру сапасына қойылатын талаптарды орындау үшін пайдаланылатын қызмет әдістері мен түрлері қарастырылады. Мақаланың мақсаты халықаралық стандарттар мен ESG жоғары білім беру сапасын қамтамасыз ету жөніндегі нұсқаулықтарға негізделген ішкі сапаны қамтамасыз ету жүйесін зерттеу болып табылады, оған сапа саясаты, білім беру бағдарламаларын үнемі бақылау және мерзімді бағалау, сондай-ақ ішкі сапаны қамтамасыз етудің шетелдік модельдері кіреді. Білім беру сапасын ішкі қамтамасыз ету жүйесін зерттеу әдістері: салыстырмалы талдау, бағалау және эволюциялық әдістерді қамтиды.

ТҮЙІН СӨЗДЕР: *білім сапасы, сапа жүйесі, сапаны басқару, сапа мәдениеті, сапа саясаты, тәуекел-менеджмент.*

АННОТАЦИЯ. В статье рассматриваются вопросы внутренней оценки качества, нормативно-законодательное обеспечение качества образования в Вузе, функциональная и процессная модель внутренней системы качества, подходы к управлению качеством, методы и виды деятельности, используемые для выполнения требований к качеству образования. Цель статьи заключается в исследовании системы внутреннего обеспечения качества на основе международных стандартов и руководств по обеспечению качества высшего образования ESG, которая включает политику в области качества, постоянный мониторинг и периодическую оценку образовательных программ, а также зарубежные модели внутреннего обеспечения качества. Методы исследования системы внутреннего обеспечения качества образования включают: сравнительный анализ, оценочный и эволюционный методы.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: *качество образования, система качества, управление качеством, культура качества, политика качества, риск-менеджмент.*

ABSTRACT. The paper examines the aspects of internal quality evaluation, the regulatory and legal quality assurance of education in higher education institution (HEI), the functional and process model of internal quality assurance, approaches to quality management, methods and activities used to meet the requirements for quality education. The aim of the article is to investigate the internal quality assurance framework based on international ESG standards and guidelines for quality assurance in higher education, which integrates quality policy, continuous monitoring and periodic assessment of educational programmes, as well as foreign models of internal quality assurance. The research methods of the internal quality assurance system of education are as follows: comparative analysis, evaluation and evolutionary methods.

KEY WORDS: *quality of education, quality system, management quality, quality culture, quality policy, risk management.*

КІРІСПЕ. Білім беру сапасын басқару жүйесінің екі деңгейлі құрылымы бар: білім беру сапасын қамтамасыз етудің ұлттық жүйесі (мемлекеттік және аккредиттеу органдары) және ЖОО-да енгізілетін сапа жүйесі. Білім беру сапасын бағалаудың ішкі жүйесін қамтамасыз ету білім беру ұйымының құзыретіне жатады.

Білім беру сапасын бағалаудың ішкі жүйесі (ББСБІЖ) - бірыңғай тұжырымдамалық-әдіснамалық негізде білім алушылардың жетістіктерін бағалауды және білім беру ұйымы қызметінің тиімділігін бағалауды қамтамасыз ететін ұйымдастырушылық құрылымдардың, нормалар мен ережелердің, диагностикалық және бағалау рәсімдерінің жиынтығы.

ЖОО-дағы білім сапасының ішкі жүйесін әзірлеу негізіне мыналар жатады:

- ҚР "Білім туралы", "Ғылым туралы" Заңдары, ҚР БҒМ Білім саласындағы басқа да нормативтік құжаттары;

- ЖОО-ның білім беру бағдарламалары бойынша түлектерді даярлау сапасын қамтамасыз ету саясаты.

Университеттің білім беру сапасының жүйесі белгілі бір ұйымдық құрылымның – сапаны Ішкі қамтамасыз ету Комитетінің болуын болжайды.

ЖОО білім беру сапасының ішкі жүйесінің функционалдық моделі мыналар қамтиды:

- ЖОО сапасы саласында стратегияны, саясатты және мақсаттарды қалыптастыру;

- ЖОО қызметін жоспарлау және тұрақты жақсарту;

- СМТ және басқа ресурстарды қоса алғанда, ресурстарды басқару, студенттерді оқыту үшін талап етілетін;

- процестерді басқару (негізгі және қосалқы);

- мониторинг және бақылау (талдау).

Өз кезегінде, жоғары оқу орындарында сапа жүйесінің ұйымдық құрылымы құрылуы тиіс, онда:

- бөлімшелердің функционалдық міндеттері анықталды;

- мониторинг тетігі, қызмет жағдайын уақтылы объективті бағалау және білім беру процесін жақсарту және түзету бойынша іс-шаралар жоспары әзірленді;

- мақсаттарға қол жеткізуде лауазымды тұлғалардың орындаушылығын арттыру;

- ЖОО-ның оң имиджін нығайту.

ЗЕРТТЕУ МАТЕРИАЛДАРЫ МЕН ӘДІСТЕРІ.

Сапаны қамтамасыз ету-бұл сапа бойынша қойылған мақсаттарға қол жеткізуге мүмкіндік беретін жағдайлар жасау және қажетті ресурстарды бөлу, оларға мыналар жатады:

- оқу-әдістемелік қамтамасыз ету;

INTRODUCTION. The education quality management system has a two-tier structure: the national education quality assurance system (state and accreditation bodies) and the quality system implemented in the HEI. An internal quality assurance system in education falls within the competence of the educational organisation.

An internal quality assurance system in education (IQAS) is a set of organizational structures, rules and regulations, diagnostic and evaluation procedures, providing a unified conceptual and methodological basis for the assessment of students' academic achievements and evaluation of the effectiveness of the educational organization.

The foundation of an internal education quality system of HEIs is based on:

- Laws of the Republic of Kazakhstan "On Education", "On Science", other regulatory documents of the Ministry of Education of the Republic of Kazakhstan in the field of education;

- Policy of graduates' training quality assurance by educational programmes of HEI;

The system of education quality assurance of HEIs implies a specific organizational structure - Committee for internal quality assurance.

The functional model of HEI's internal quality assurance system incorporates:

- formation of HEIs quality strategy, policy and objectives;

- planning and continuous improvement of HEI activities;

- resource management, including teaching staff and other resources, required for student learning;

- processes (core and supplementary) management;

- monitoring and control (analysis).

In turn, HEIs should establish an organisational structure for the quality system, whereby:

- the functional responsibilities of the units are defined;

- a monitoring mechanism for timely objective performance assessment and an action plan to improve and make adjustments to the education process are in place;

- performance of the officials in achieving the goals is rising;

- the positive image of the HEI is strengthening.

MATERIALS AND METHODS OF RESEARCH.

Quality assurance is conditioning and necessary resource allocation to achieve the quality objectives, comprising the following:

- educational and methodological support;

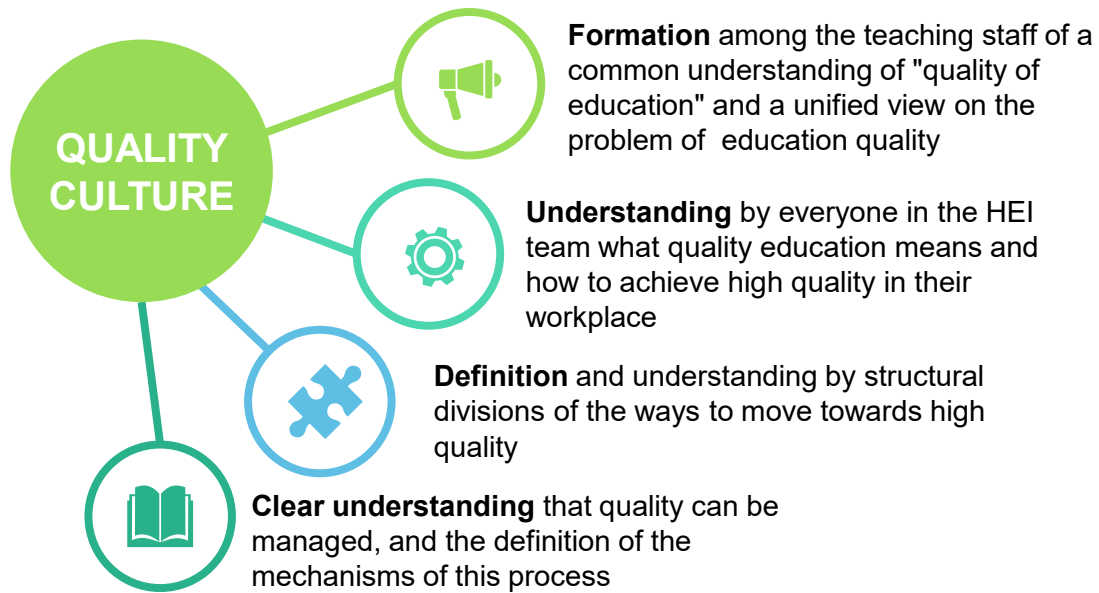


Figure 1 - Quality culture

- қаржы-экономикалық ресурстар;
- материалдық база;
- адам әлеуеті;
- студенттердің дайындық деңгейі;
- ақпараттық қызмет көрсету.

Білім беру сапасын қамтамасыз ету түрлері ретінде қарастырылады сапасына қатысты жоғары оқу орнын басқару және басқару жөніндегі үйлестірілген қызмет ретінде. Сонымен қатар, "сапаны қамтамасыз ету жүйесі" ұғымының құрылымдық компоненттері: сапаны жоспарлау, сапаны басқару, сапаны қамтамасыз ету, сапаны жақсарту және сапаны бағалау.

Білім беру сапасын ішкі қамтамасыз ету мыналарды қамтиды:

- Сапаны жоспарлау (білім сапасы бойынша стратегияны, саясатты және мақсаттар мен талаптарды қалыптастыруға бағытталған қызмет)
- Сапаны басқару;
- Жедел сипаттағы қызмет түрлері мен әдістері;
- Сапаны қамтамасыз ету;
- Сапаны жақсарту;
- Сапаны бағалау.

Білім беру қызметінің сапасын арттыру мақсатында ЖОО жоғары білім беру сапасын қамтамасыз ету үшін халықаралық стандарттар мен нұсқаулықтарға (ESG) негізделген сапаны Ішкі қамтамасыз ету жүйесін құрады, олар:

- 1) Сапаны қамтамасыз ету саласындағы саясат;

- financial and economic resources;
- material resources;
- human capacity;
- the level of students' training;
- information service.

Quality assurance in education is viewed as a coordinated activity of governance and management of HEIs in relation to quality. The structural components of quality assurance comprise: quality planning, quality management, quality assurance, quality improvement and quality assessment.

Internal quality assurance of education involves:

- Quality planning (activities to define strategies, policies and objectives and quality requirements for education)
- Quality management
- Operational methods and activities used to meet quality requirements
- Quality assurance
- Quality improvement
- Quality assessment

To advance quality of educational activities, the HEI establishes an internal quality assurance system based on international standards and guidelines for higher education quality assurance (ESG), which contains:

- 1) Quality Assurance Policy;
- 2) Programme development and approval;

- 2) бағдарламаларды әзірлеу және бекіту;
- 3) студентке бағдарланған оқыту, оқыту және бағалау;
- 4) білім алушыларды қабылдау, үлгерім, тану және сертификаттау;
- 5) оқытушылар құрамы;
- 6) оқу ресурстары және білім алушыларды қолдау жүйесі;
- 7) ақпаратты басқару;
- 7) жұртшылықты хабардар ету;
- 8) бағдарламаларды тұрақты мониторингтеу және мерзімді бағалау болып табылады;
- 9) сапаны мерзімді сыртқы қамтамасыз ету.

Сапа мәдениеті ЖОО-да білім сапасын қамтамасыз ету үшін ПОҚ-ның бірыңғай түсінігін қалыптастыруға бағытталған. Университеттің ұжымында әркім сапаны және жоғары сапаға қалай жетуге болатындығын, әр бөлімше жоғары сапаға қандай жолмен ауысатынын түсінеді, сонымен қатар нақты түсінігі бар, сапаны басқару тетіктері анықталған (сурет 1).

Білім беру сапасының мәдениеті дегеніміз-түлектерді даярлау нәтижесі, оны оқыту және басқару процесі, студенттерге берілетін еркіндік дәрежесі. ЖОО барлық мүдделі тараптармен: жұмыс берушілермен, білім алушылармен және олардың ата-аналарымен, құрылтайшылармен, мемлекеттік органдармен, контингентті жеткізушілермен (мектептер, колледждер және т. б.), ЖОО персоналымен (ПОҚ, қызметкерлер) тығыз өзара іс-қимылда жұмыс істейді, қоғам және қоғамдық ұйымдар.

НӘТИЖЕЛЕР ЖӘНЕ ОЛАРДЫ ТАЛҚЫЛАУ.

Университеттің міндеті-аталған тараптардың әрқайсысынан білім беру жүйесіне нақты тұжырымдалған талаптар алу және оларды білім беру қызметінің нақты мақсаттары мен міндеттеріне айналдыру.

Көптеген мүдделі тараптардың мәселелер бойынша негізгі талаптары білім беру ҚР МЖМБС - да көрініс тапқан. Білім беру процесінің сапасы негізгі білім беру мазмұнымен, жүзеге асырылатын білім беру бағдарламаларының сапасымен анықталады. Білім беру сапасы жүйесін жетілдірудің негізгі бағыттарын айқындау кезінде жоғары оқу орны білім беру сапасы объектілерінің білім беру процесін ұйымдастырушылардың бірыңғай түсінігін негізге алады.

Университеттегі сапаның басқару жүйесіне мыналар кіреді:

- талапкерлер контингентін қабылдау кезінде талаптарды белгілеу;
- білім алушылардың білім беру бағдарламаларының мазмұны мен меңгеру сапасын тұрақты бақылау;
- оқу сабақтарының мониторингі және жалпы білім беру процесінің сапасы.

- 3) Student-centred learning, teaching and assessment;
- 4) Learners' admission, performance, recognition and certification;
- 5) Teaching staff;
- 6) Learning resources and learner support system;
- 7) Information management;
- 8) Public awareness;
- 8) Ongoing monitoring and periodic programmes evaluation;
- 9) Periodic external quality assurance.

Quality culture aims to establish a common understanding of quality assurance among the teaching staff at the HEI. Everyone in the HEI team understands what quality means and how to achieve high quality, in what ways each unit moves towards high quality, and there is a clear understanding and defined mechanisms for quality management (Figure 1).

A quality culture in education refers to the result of the graduate training, the learning process and its governance, and the degree of freedom given to students. HEI works in close cooperation with all stakeholders: employers, students and their parents, founders, state authorities, suppliers (schools, colleges, etc.), HEI staff (teaching staff, employees), society and public organizations.

RESULTS AND THEIR DISCUSSION. The HEI's task is to obtain from each of these parties clearly formulated requirements for the education system and translate them into specific goals and objectives of educational activities.

The basic requirements of most stakeholders in education are reflected in the State Compulsory Educational Standard of the Republic of Kazakhstan. The quality of the educational process is largely determined by The quality of the educational process is largely determined by the content of education and the quality of the implemented educational programmes. In determining the main directions of improving the quality system of education, HEI is guided by a common understanding by all organizers of the educational process of the objects of quality education.

Quality management system in HEI includes:

- setting requirements for the admission of applicants;
- continuous quality control of the content and learning of educational programmes by students;
- monitoring of classes and the quality of the educational process in general.

- түлектердің жұмысқа орналасуын талдау.

ЖОО-да студенттердің үлгерімін бағалау критерийлері; "Платонус", "Антиплагиат" базасында тестілеу жүйесі кеңінен қолданылады.

Алайда, сапасын қамтамасыз етуде кейбір қиыншылықтар бар. Білім беру процесінде сапалы оқытылатын университеттің жаңа имиджін қалыптастыру маңызды, сол себепті оны талапкерлер таңдайды. Білім берудің жоғары сапасы ЖОО-да басқалардан ажыратуға тиіс. ЖОО-да құрылатын сапа жүйесіне қойылатын маңызды талаптардың бірі оның ЖОО дәстүрлеріне сәйкестігі, ЖОО-да бар технологиялар мен зерттеулерді барынша есепке алу және пайдалану болып табылады. Бұл жаңа жүйені құру туралы емес, басқа оқу орындарының тәжірибесін, үнемі өсіп келе жатқан талаптарды, принциптер мен ұсыныстарды ескере отырып, айтарлықтай өзгерістермен, түзетулермен және жетілдірулермен бірге университеттегі модельді жетілдіру туралы.

Басқа ЖОО-дың практикалық тәжірибесін талдау ЖОО-дағы білім сапасының жүйесінің анықтауға көмектеседі де, сонымен қатар:

- өзекті мазмұнның, қазіргі заманғы әдістерменің және ғылыми - білім беру қызметін және ЖОО-ның тиімді менеджментін ойластырып ұйымдастыру;

- әзірленген нормативтік және әдістемелік материалдар кешені, әдістері мен құралдарын анықтайтын одан әрі жетілдіру бойынша басшылардың, оқытушылардың және студенттердің білім беру процесінің сапасы.

Сапа жүйесі университеттің басты миссиясы, оның саясаты, сапаны қамтамасыз ету мақсаттары, оларға қол жеткізу жолдары бар және университеттің барлық процестерін үнемі жақсартудың негізі болып табылады. Тәжірибе көрсетіп отырғандай, жоғары оқу орнының білім беру сапасы жүйесін жетілдіру жөніндегі қызмет алгоритмі мынадай: әзірлеу, құжаттау, енгізу, жұмыс жағдайында ұстау, оның нәтижелілігі мен тиімділігін үнемі жақсарту.

ЖОО қызметінің барынша ашық болуы, білім беру процесінің барлық қатысушылары мен жұртшылықты Білім беру сапасын қамтамасыз ету бойынша ЖОО-да қабылданатын шаралармен таныстыру, білім беру сапасы жүйесіне сай нормативтік база орналасқан сайтында сапа жүйесін жүйелеу және әзірлеу барысы, мониторинг нәтижелері, Өзін-өзі бағалау туралы есептер, ЖОО-ның даму бағдарламасы үнемі университет қызметінің ағымдағы оқиғаларында жарияланып отырады. Сайтта негізгі құжаттардың жобалары, оларды талқылау және ғылыми кеңестің академиялық комитетінде қабылданған нәтижелері тұрақты орналастырылады.

- analysis of graduates' employment.

The HEIs have developed criteria for assessing students' progress; the testing system in the AIS "Platonus", "Anti-Plagiarism", etc. are widely used.

However, there are some problems in ensuring the quality of the educational process. It is important to create a new image of a HEI, which teaches with quality and that is the only reason why applicants choose it. High quality education should distinguish the HEI from others. One of the most important requirements for the quality system created in HEIs is to comply with the HEI's traditions, to take maximum account of and use the technologies and research available in the HEIs. It is not about creating a new system, but about improving the existing HEI model, although with significant changes, adjustments and refinements, taking into account the experience of other educational institutions, modern ever-increasing requirements, principles and recommendations.

The analysis of the practical experience of other HEIs allows us to define the system of quality education in HEIs as:

- ensuring the unity of up-to-date content, modern methods and technologies in teaching, well-organized scientific and educational activities and efficient HEIs' management;

- a set of developed regulatory and methodological materials defining the content, technologies, methods and tools for all managers, professors and students to quality of the educational process.

The quality system implies that the HEI has a mission, a policy, quality objectives, ways to achieve them and is the basis for continuous improvement of all HEI processes. Experience shows that the HEI's algorithm for improving the quality system of education is as follows: develop, document, implement, maintain, continuously improve its effectiveness and efficiency.

For maximum openness of the HEI's activities, and to familiarize all participants of the educational process and the public with the quality assurance measures taken at the HEI, for systematization and development of quality system at the HEI's website, where the HEI's regulatory framework for education quality system, monitoring results, self-assessment reports, university development programme are placed, current University events are regularly broadcasted. The web-site regularly publishes the drafts of the main documents, discussion and approval results by the Academic Council and the

ЖОО-да сапа жүйесінің жалпы мақсаты-білім беру сапасын арттыруға бағытталған. Бұл ең алдымен, білім беру процесінің барлық субъектілерінің іс-әрекеттері мен басқарушылық шешімдерін үйлестірудің жоғары деңгейіне, функциялар мен өкілеттіктерді оңтайлы бөлуге, жоғары кәсіптік білім беру жүйесінде болып жатқан байланыстардың, қатынастар мен процестердің алуан түрін ескере отырып жүзеге асырылады.

Сапа саясатын жетілдіру жөніндегі бағыттарды іске асыру білім беру процесі негізінен ЖОО-да білім беру сапасын ішкі қамтамасыз ету жүйесі болып табылады. ЖОО-да білім беру сапасын қамтамасыз ету жүйесін жетілдірудің негізгі бағыттары:

- қазіргі заманғы жағдайларға, миссияға және көзқарасқа қатысты өзектендіру

- ЖОО-ның сапа саласындағы саясаты мен стратегиялық мақсаттары;

- сапаны басқару бойынша ұйымдастыру құрылымын жетілдіру;

- университеттің қызметін қамтамасыз ету үшін қажетті құжаттарды әзірлеу білім беру сапасы;

- қызмет түрлерін, негізгі және қамтамасыз етуші процестерді анықтау;

- сапа жүйесіне, олардың мазмұнына қажетті және іске асыру сапасына жауапты ЖОО;

- сапалы әзірлеудің тиімді тетіктері мен рәсімдерін құру, негізгі білім беру бағдарламаларын бекіту және бағдарламалар;

- білім беру бағдарламаларының сапасын мерзімді бағалау және іске асырылуын мониторингілеу жүйесін әзірлеу және енгізу;

- мониторинг жүйесін, бағалаудың тиімді әдістемесін, студенттердің білім деңгейінің көрсеткіштері мен критерийлерін әзірлеу;

- оқытушылар құрамының сапасын қамтамасыз ету, оқытушылардың құзыреттілігін бағалау механизмдері мен критерийлерін әзірлеу;

- студенттерді оқыту, қолдау және қызмет көрсету ресурстарын құру (қаржылық, ақпараттық, материалдық, әдістемелік және т. б.);

- сапаны қамтамасыз ету жүйесіне қажетті ақпараттық жүйелерді әзірлеу және енгізу;

- ЖОО-ның ашықтығын қамтамасыз ету, оның қызметінің қоғамдық ақпаратының объективтілігін ұсыну тетіктері мен рәсімдерін құру.

ЖОО – ның басты құндылықтары және оның қарқынды дамуының негізгі кепілі-бұл академиялық еркіндік, ЖОО-ның жоғары білікті профессор-оқытушылар құрамы, қызметкерлер мен білім алушылар, магистранттар, докторанттар, түлектер.

Білім беру сапасын қамтамасыз ету саясаты ЖОО Стратегиясының ажырамас элементі және

Academic Committee.

The HEI's quality system is focused on the overall goal - to improve the quality of education. It is implemented primarily through a high level of coordination and management decisions of all actors in the educational process, optimal distribution of functions and authorities, taking into account a variety of relationships and processes evolving in the system of higher professional education.

The implementation of orientations to improve the quality policy of educational process is essentially an internal quality assurance system in HEI. The main directives to improve education quality assurance framework in HEIs are as follows:

- updating the HEI's mission, development vision, policy and strategic goals in line with modern conditions;

- improvement of the institutional structure for quality management;

- elaboration of necessary documents for HEI's activities on quality assurance;

- defining activities, core and supporting processes of HEIs required for the quality system, their content and those responsible for quality implementation;

- establishing effective mechanisms and procedures for quality development, approval and systematic updating of the basic educational development and implementation of a system of periodic review of the main educational programmes;

- development and implementation of a system of periodic quality assessment and monitoring of the educational programmes implementation;

- development of a monitoring system, effective evaluation methods, indicators and criteria for the level of students' knowledge;

- ensuring the quality of the teaching staff, development of mechanisms and criteria for evaluating the teachers' competence;

- creation of training, support and service resources for students (financial, information, material and methodic, etc.);

- development and implementation of information systems necessary for quality assurance system;

- creation of mechanisms and procedures for ensuring the openness of HEIs, representing the objectivity of public information on its activities.

The main values of HEI and the main safeguards of its progressive development are academic freedom, highly qualified teaching staff, staff and

оның білім беру қызметін жоспарлаудың негізі болып табылады, бітіретін мамандардың жоғары сапасына, олардың бәсекеге қабілеттілігіне, тұрақты дамуына, мойындауға және олардың іскерлік беделіне қол жеткізуге, мемлекеттің, жұмыс берушілер мен қоғамның талаптарын қанағаттандыруға бағытталған.

Жоғары оқу орнының білім беру сапасын қамтамасыз етудің басты бағыттардың бірі өз қызметіндегі басымдықтар деп санайды. Қызметінің аса маңызды қағидаттары Іргелі және білім сапасы, үздіксіздік және білім мен ғылымның сабақтастығы, қоғам мен мемлекетке пайдалылық, ЖОО-ның қазақстандық және әлемдік білім беру кеңістігіне кірігуі.

Жоғары оқу орнының басшылығы қызметкерлердің басқарудың барлық деңгейлерінде жүзеге асырылатын және қажет болған жағдайда талдануы және қайта қаралуы мүмкін білім беру қызметінің сапасы саласындағы саясатты тиімді іске асыруға қамтамасыз етуі тиіс. Бұл ретте ЖОО-ның әрбір қызметкері өз құзыреті шегінде жұмыс сапасы үшін дербес жауапты болады. Университеттің әл-ауқаты мен қызметкерлер ұжымның әр мүшесінің жұмыс сапасына байланысты.

ЖОО-ның нақты белгіленген ресми саясатына негізделген сапаны қамтамасыз етудің тиімді жүйесін әзірлейді және енгізеді, ол жасаған сапа кепілдігі жүйесінің тиімділігін бақылайтын процедуралар мен механизмдер.

Білім беру процесінің сапасын қамтамасыз ету:

- басқару бойынша тиісті Ұйымдық құрылым құру; құрылымдық бөлімшелер мен негізгі лауазымды тұлғалардың білім беру сапасына кепілдікті қолдау бойынша нақты міндеттерін айқындау, студенттер мен жұмыс берушілерді сапа кепілдігін қамтамасыз ету процесіне белсенді тарту;

- бағдарламалар мен біліктіліктерге, студенттердің білім деңгейіне және оқытушылардың құзыреттілігіне жүйелі мониторинг және бағалаудың тиісті үдерістерін, объективті өлшемшарттары мен көрсеткіштерін және оны арттыру мен сәйкессіздіктерді жою үшін қажетті түзету шараларын енгізу тетіктерін әзірлеу;

- әрбір білім беру бағдарламасына қатысты білім беру сапасының кепілдігі үшін қажетті ресурстарды қалыптастыру;

- ЖОО қызметінің жұртшылық үшін ашықтығына кепілдік беретін ақпаратты жинау, талдау және пайдалану жүйесін енгізу;

- ЖОО қызметінің негізгі аспектілерін қамтитын білім беру сапасын қамтамасыз ететін ақпараттық жүйелерді дамыту: үлгерім деңгейі, еңбек

students, undergraduates, doctoral students and graduates.

Education quality assurance policy is an integral element of HEI's strategy and a basis for planning its educational activities, focused on high quality of graduates, their competitiveness, continuous development, gaining recognition and exceptionally positive business reputation, satisfaction of state, employers' and society's requirements.

The HEI considers ensuring the quality of education to be one of the main priorities in its activity. The most important principles of the HEI's activities are fundamentality and quality of knowledge, continuity and succession of education and science, usefulness to society and the state, integration of HEI into Kazakhstan and world educational space.

The HEI's management should ensure that all staff effectively implement the Quality Policy in the field of educational activities, which is implemented at all levels of management and can be analyzed and revised if necessary. At the same time, each HEI staff member is personally responsible within his/her competence for the quality of work. The welfare of the HEI and the well-being of its staff depends on the quality of each team member's work.

The HEI develops and implements an effective quality assurance system based on a clearly defined formal HEI policy, procedures and mechanisms through which it monitors the effectiveness of the quality assurance system it has established.

Quality assurance of the educational process is ensured by the following:

- Establishing an appropriate organisational structure for managing the quality of the educational process, defining the specific responsibilities of the structural units and key officials to maintain the quality assurance of education, proactive involvement of students and employers in the process of quality assurance;

- systematic monitoring and evaluation of programmes and qualifications, students' knowledge and teachers' competence, development of processes, objective criteria and indicators, appropriate procedures for assessing the level of education quality and mechanisms for taking corrective measures necessary to improve it and eliminate discrepancies;

- formation of resources, necessary to guarantee the quality of education in relation to each educational programme;

- introduction of a system for the collection,

нарығындағы түлектерге сұраныс, студенттердің, қызметкерлер оқытушыларының білім беру процесіне қанағаттануы, оқытудың тиімділігі, қолжетімді оқыту ресурстары, ЖОО-ның негізгі құжаттары, оның ішінде білім беру сапасын басқару бойынша;

- ашықтық қағидатын жүргізу, шешімдер қабылдау негізінде әзірленген қағидаларды, қоғамға ақпараттық ашықтықты және Сын үшін ашықтықты қамтамасыз етеді.

ЖОО-ны дамытудың стратегиялық мақсаттарын әзірлеу кезінде қоғам мен мемлекеттің жаңа сын-қатерлерін ескеру қажет:

ҚР Білім беру саласындағы заңнаманы өзгерту. Жоғары оқу орындарын лицензиялаудың жаңа жүйесін қалыптастыру, заңнаманың тұрақсыз сипаты, білім беру ұйымдарының сапасын бағалау рәсімдерінің жиі өзгеретін шарттары мен ережелері, мемлекеттік білім беру жүйесін басым қолдау және мемлекеттік емес жоғары мектепті елемей.

Жоғарыда аталған факторлардың әсері университетке оның жүйеде жетекші рөлін сақтау үшін жаңа жоғары талаптар қояды мемлекеттік емес жоғары білім, қазіргі заманғы университеттің имиджі мен беделіне сәйкестігін қамтамасыз ету. Білім беру қызметтері нарығында сөзсіз өсіп келе жатқан бәсекелестік жағдайында (көлемі, әртүрлілігі, құны, қол жетімділігі бойынша) бұл мәселені шешудің негізгі шарты білім беру процесінің сапасын үнемі жақсарту, оны ғылыми және инновациялық қызметпен біріктіру болып табылады.

Бейтараптандыруға бағытталған алдын-алу шаралары қажет жоғары оқу орнының бәсекелік артықшылықтарын барынша пайдалануға, білім алушылар тарапынан оның тартымдылығын арттыруға, жұмыс берушілер тарапынан университетке деген сенімге ықпал ететін жаһандық сын-қатерлер.

ЖОО-ның білім беру сапасы саласындағы стратегиялық мақсаты тікелей дәрежеде ЖОО-ның Стратегиялық даму мақсатына байланысты. Еліміздің әлеуметтік-экономикалық дамуының және ЖОО-ның қазіргі жағдайының жаңа кезеңі жаңа стратегиялық міндеттер қояды.

Жоғары оқу орнында білім берудің Менеджмент және сапаны қамтамасыз ету жүйесі. Жақында білім беру қызметтері нарығының өзгеріштігі білім беру мекемелеріне қатаң талаптар қояды. Бәсекеге қабілетті болу үшін тез арада қайта құрылып, сұранысқа ие жаңа мамандықтарды ашу және білім беру сапасын қамтамасыз ету, оқытудың жаңа әдістерін енгізу, нормативтік және зертханалық базаларды жаңарту, оқытушылар құрамының құзыреттілік деңгейін арттыру қажет. Сонымен қатар, білім беру ме-

analysis and use of information that ensures the openness of the HEI to the public;

- development of information systems that ensure the quality of education, covering the main aspects of the HEI: the level of academic performance, demand for graduates in the labor market, student and staff satisfaction with the educational process, the effectiveness of teaching, available teaching resources, key documents of the HEI, including the quality management of education;

- implementing the principle of transparency, decision-making based on conducting of transparent decision-making based on collegial discussion and developed rules, informational openness to society and openness to criticism.

New challenges of society and the state should be taken into account while elaborating strategic goals of HEI's development:

Change of legislation in the sphere of education in RK. Formation of a new licensing system for higher education institutions, unstable nature of legislation, frequently changing conditions and rules of quality assessment procedures for educational organizations, priority support for the state education system and neglect of non-state higher education institutions.

The impact of the above-mentioned factors imposes new higher requirements on the university to maintain its leading role in the system of the non-state higher education and to match the image and reputation of a modern university. Against the background of inevitably increasing competition in the market of educational services (in terms of volume, diversity, cost, accessibility), the main condition for solving this problem is continuous improvement of educational process quality, its integration with scientific and innovative activities.

Proactive measures need to be taken in order to neutralize the identified global challenges and maximize the use of competitive advantages of the HEI, increasing its attractiveness from students, and employers' confidence in the university.

The strategic goal of HEI in the field of education quality directly depends on the strategic goal of HEI development. The new stage of socio-economic development of the country and the current state of the HEI set new strategic objectives.

Management and Quality Assurance System for HEIs. In recent years, the volatility of the education market poses stiff demands for educational institutions. In order to be competitive, it is necessary to implement new specialties in demand and provide quality education, introduce new

кемелері арасында әрбір әлеуетті білім алушы үшін бәсекелестік мәселесі өте өткір тұр. Себебі кез – келген елдің білім беру саясатының басты міндеті-бұл фундаменталдылықты сақтау және тұлғаның, қоғам мен мемлекеттің өзекті және перспективалы қажеттіліктеріне сәйкес білім берудің жоғары сапасын қамтамасыз ету.

Бүгінгі таңда ұйымның бірыңғай қағидаттарына және жоғары білім беру сапасының стандарттарына негізделген жоғары білім берудің интеграцияланған жүйесін құру маңызды. Бұл ретте білім беру сапасы ұғымы оқыту мен ғылыми-зерттеу жұмысын, білім беру мекемесін басқару мен басқаруды, студенттердің қажеттіліктерін қанағаттандыру қабілетін және жоғары оқу орындарының қоғамға басқа да қызметтер көрсетуін қамтиды. Бұл ретте кез келген ЖОО-ның өз мәртебесін растауының қажетті шарттарының бірі сапа менеджменті жүйесінің болуы болып табылады. Бәсекелестік жағдайындағы жоғары оқу орындары осындай жүйелерді әзірлеу, оларды енгізуден Нәтижелілік пен тиімділік алу қажеттілігін сезінуде.

Жоғары оқу орындарында СМЖ қалыптастырудың екі негізгі жолы болуы мүмкін:

- белгілі бір оқу орнының үлгісінде әзірленген, ішінара әмбебап және басқа ұйымдар үшін қолданылатын сапасын басқару жүйесінің бірегей моделін әзірлеу;

- адам қызметінің әртүрлі салаларында пайдаланылатын қазіргі заманғы сапа менеджменті жүйесін құрудың әмбебап қағидаттарын пайдалану, яғни 9000: 2000 сериялы ISO халықаралық стандарттарының талаптарында және сапа саласындағы ұлттық сыйлық өлшемдерінде көрініс тапқан жалпыға бірдей сапа менеджменті (TQM) қағидаттарын тікелей қолдану.

Жоғары оқу орны қызметінің негізгі нысаны жоғары сапалы білім беру қызметтерін ұсыну болып табылады - білім беру қажеттіліктерін қанағаттандыру мақсатында білім мен дағдыларды алу үшін мақсатты түрде құрылған мүмкіндіктер кешені. Білім беру процесінің сапасы инфрақұрылым, оқытушылар, оқу-әдістемелік қамтамасыз ету, оқыту әдістері мен әдістемелері сияқты бірқатар факторларға ғана емес, сондай-ақ студенттің қабілеттеріне де байланысты.

9000:2000 сериялы ISO стандарттарында көрініс тапқан TQM негізгі принциптерінің бірі тұтынушылар мен барлық мүдделі тараптардың талаптары мен үміттерін қанағаттандыруға бағытталған. Тұтынушыға сүйене отырып, ұйым өз қызметінің мақсаттары мен оларға қол жеткізу міндеттерін белгілеуі керек. Сондықтан университеттің СМЖ құруға кірісе отырып, ең алдымен оның кімнің сұраныстарын орындауға бағытталғанын анықтау қажет.

methods of education, upgrade regulatory and laboratory facilities, and raise the competence level of teaching staff. At the same time, the issue of competition among educational institutions for each potential student is very acute. Since the main task of education policy in any country is to ensure high quality education based on preservation of fundamentality and compliance with the current and future needs of the individual, society and the state.

Today, it is important to create an integrated higher education system based on common principles of organisation and quality standards for higher education. The concept of quality of education encompasses teaching and research, governance and management of the educational institution, the ability to meet the needs of students and the provision of other services by HEIs to society. In the course of this, one of the prerequisites for any HEI to confirm its status is the existence of a quality management system. Competitive HEIs have the need to develop such systems and to obtain efficiency and effectiveness from their implementation.

There are two main ways to develop QMS in HEIs:

- development of a unique model of quality management system, developed on the example of a particular institution, partly universal and applicable to other organizations;

- the use of universal principles of modern quality management systems used in different fields of human activity, i.e., direct application of the principles of Total Quality Management (TQM), reflected in the requirements of international standards ISO 9000 series: 2000 and criteria of national quality awards.

The main form of HEI's activities is the provision of quality educational services - a set of purposefully created offered opportunities to acquire knowledge and skills in order to meet the educational needs. The quality of the educational process depends not only on a number of factors, such as: infrastructure, teachers, teaching and learning support, teaching methods and techniques, but also on the student's abilities.

It is known that one of the fundamental principles of TQM, reflected in the ISO 9000:2000 standards, is the focus on meeting the requirements and expectations of consumers and all stakeholders. It is with the consumer in mind that an organization should set goals for its activities and objectives to achieve them. Therefore, when setting up a QMS of HEI, it is necessary first of all to determine whose

Білім беру сапасын арттыруға мемлекет, қоғам, жұмыс берушілер, студенттер және олардың ата-аналары мүдделі. Қазіргі уақытта жоғары оқу орындарының көпшілігі өз қызметін ұйымдастыру кезінде негізінен мемлекеттік жалпыға міндетті білім беру стандарттарында және жоғары оқу орындарын аккредиттеуде көрсетілген мемлекеттік талаптарды орындауға бағытталған. Екеуін де білім беру қызметіне нормативтік талаптар ретінде қарастыруға болады, оларды орындау қажеттілігі бюджеттік қаржыландырумен университеттердің өмір сүруінің басты шарты болып табылады.

Жұмыс берушілер жоғары оқу орындары түлектерінің тұтынушылары болып табылады, өйткені нақты экономика саласында түлектің білімі мен дағдыларында көрсетілген білім беру қызметінің нәтижесі толық көрінуі мүмкін. Сондықтан, ЖОО-ды бітірушілердің қандай сипаттамалары олар үшін неғұрлым маңызды екенін анықтауы тиіс. Сонымен бірге, қазір барлық жұмыс берушілер объективті түрде және бітірушілерге қатысты өз талаптарын орындай алмайды. Сондықтан, әлеуетті жұмыс берушілердің нарығындағы маркетинг белсенді болуы керек, яғни тек оқып қана қоймай, болашақ түлектерге сұраныс қалыптастырады. Нәтижесінде кәсіпорындардың бірқатар тілектері (талаптары) алынады.

Қазақстанда және шетелде жоғары оқу орындары қызметінің сапасын қамтамасыз ету және бағалау жүйесін құру кезінде сапаны басқарудың әртүрлі тәсілдері, сондай-ақ әдістер мен критерийлер пайдаланылады. Сапаны бағалаудың 3 негізгі әдісі бар, олар бір-біріне жақын, бірақ әлі де бір-бірінен ерекшеленеді:

- ЖОО қызметінің сапасын басқарудың бағалау әдісі (SWOT – талдау);
- сапаны басқарудың әмбебап қағидаттарына негізделген тұжырымдама (TQM);
- ISO 9000:2000 халықаралық сапа стандарттарының талаптарына негізделген тәсіл.

SWOT талдауына негізделген сапаны бағалау әдісі университет қызметінің күшті және әлсіз жақтарын, сондай-ақ оның дамуының оң және теріс факторларын анықтау үшін өзін-өзі бағалауды жүйелі түрде жүргізуді қамтиды. Осы әдісті қолдану негізінде проблемалық жағдайларды шешу және жоғары мектеп мекемесінің қызметін жақсарту үшін шаралар жасалады және ұсынылады.

Бағалау әдісінің шарттарына сәйкес қызметті бағалау университеттің орталықтандырылған қызметтерінен алынған статистикалық деректер (жоспарлау-қаржы бөлімі, бухгалтерия, ғылыми-зерттеу бөлімі, кадрлар бөлімі және т.б.), кафедралардың жылдық есептері мен факультет

requirements it will be focused on.

The state, society, employers, students and their parents are interested in improving the quality of education. At present the majority of HEIs, while organizing their activities, are mainly focused on meeting the state requirements, which are reflected in the state compulsory standards of education and HEIs accreditation. Both can be seen as governing regulatory requirements for educational services, the need to meet which is a condition for the existence of budget-funded HEIs.

Employers are the consumers of HEI graduates to the greatest extent, because it is in the real economy that the result of the educational service expressed in the knowledge and skills of a graduate can fully manifest itself. Therefore, it is obvious that when communicating with employers, HEIs should determine which characteristics of graduates are the most important for them. However, at present not all employers are able to formulate their own requirements for graduates in an objective and qualified manner. Therefore, marketing to potential employers should be active, i.e. not only examining but also shaping the demand for future graduates. This will result in a number of wishes (requirements) of enterprises.

Different approaches to quality management as well as methods and criteria are used in the creation of quality assurance and evaluation systems for higher education institutions in Kazakhstan and abroad. There are 3 main methods of quality assessment, which are similar in some respects, but still different from each other:

- evaluation method of HEI quality management (SWOT-analysis);
- a concept based on the principles of Total Quality Management (TQM);
- an approach based on the requirements of international quality standards ISO 9000:2000.

The method of quality evaluation based on SWOT analysis implies a systematic self-assessment to identify strengths and weaknesses of HEI, as well as positive and negative factors in its development. Based on the use of this method, measures for solving problem situations and improving the performance of the higher education institution are elaborated and proposed.

In accordance with the terms of the evaluation method, performance evaluation is based on statistical data obtained from the centralized services of the university (planning and finance department, accounting department, research unit, human resources department, etc.), annual reports

декандары ұсынған мәліметтер негізінде құрылады. Осы мәліметтер бойынша университет бойынша, тұтастай алғанда, сондай-ақ әрбір факультет бойынша салыстырмалы көрсеткіштер (бір оқытушыға, ғылыми қызметкерге, студентке) есептеледі.

Алынған мәліметтер негізінде Өзін-өзі тексеру туралы есеп дайындалады. Өзін-өзі тексеру туралы есептің мақсаты-білім беру мен ғылыми зерттеулердің сапасына әсер ететін университет қызметінің барлық аспектілерін талдау. Оқу орнының өзін-өзі бағалау процесінде университет қызметінің күшті және әлсіз жақтарын, сондай-ақ оның дамуының оң және теріс факторларын анықтауды көздейтін SWOT талдауы қолданылады. Бұл әдістің ерекшелігі оның параметрлері мен сипаттамалары ұлттық және жергілікті сипаттамаларға байланысты өзгеруі мүмкін.

TQM (сапаны жалпыға бірдей басқару) қағидаттарына негізделген сапаны бағалау әдісі жоғары оқу орнының қызметін неғұрлым терең талдауға негізделеді. TQM тұжырымдамасы университеттің негізгі өнімдеріндегі сыртқы ортаның қажеттіліктерін жан-жақты зерттеу нәтижесінде жасалған нақты және нақты тұжырымдалған миссияның, стратегиялық мақсаттардың болуын болжайды. Сапаны әмбебап басқару әдісі жоғары оқу орындарының қызметіне технологиялық көзқарасты қамтиды, сапаны басқарудың бірқатар нақты, өте күрделі, бірақ өте тиімді әдістері мен құралдарын қолданады.

TQM стратегиясын таңдағанда, ұйымның жұмыс істеуінің негізгі мақсаты сөздің кең мағынасында сапаға айналады. Бұл тек қызметтердің сапасы туралы ғана емес, ұйымның сыртқы әлеммен өзара әрекеттесу сапасы, оның жұмыс істеуі мен басқару сапасы, қызметкерлерінің өмір сапасы туралы.

ISO 9000:2000 халықаралық сапа стандарттарының талаптарына негізделген әдіс мүдделі тараптарды белгілеуді, олардың өнім сапасына қойылатын талаптарын анықтауды, қызметті үздіксіз жетілдіру жүйесін құруды қамтиды. Бұл әдіс Сапа менеджментінің негізгі принциптеріне, соның ішінде технологиялық тәсілге негізделген. Онда, TQM моделінен айырмашылығы, басқарудың негізгі құралы сапаға бағытталған құжатталған басқару жүйесіне айналады.

Атап айтқанда, "сапа жөніндегі басшылық", "құжаттаманы басқару", "персоналды басқару", "аудиториялық қорды басқару", "материалдық-техникалық қамтамасыз етуді басқару", "кітапхананың ақпараттық ресурстарын басқару", "талапкерлерді іріктеу процесін басқару" және т. б. сияқты құжаттар әзірленеді. барлық мүдделі аудиториялар қол жеткізе алатын сапа менеджменті жүйесінің ақпараттық моделі. ISO

of departments and information provided by the deans of faculties. These data are used to calculate relative indicators (per one teacher, researcher, student) for the university as a whole, as well as for each faculty separately.

A self-evaluation report is prepared on the basis of the data obtained. The purpose of the self-evaluation report is to analyse all aspects of the HEI's activities that have an impact on the quality of education and research. In the process of self-assessment of an educational institution SWOT analysis is used, which provides identification of strengths and weaknesses of the HEI activities, as well as positive and negative factors of its development. The peculiarity of this method is that its parameters and characteristics may vary depending on national and local specifics.

The method of quality evaluation based on the principles of TQM (Total Quality Management) is based on a deeper analysis of the HEI's activities. The concept of TQM implies that the HEI has a clear and well-defined mission, strategic objectives, which are developed as a result of comprehensive research of the needs of the external environment in the main products of the HEI's activities. The method of Total Quality Management assumes a process approach to HEIs activities, uses a number of specific, rather complex, but very effective methods and tools of quality management.

When a TQM strategy is chosen, quality in the broad sense of the word becomes the main goal of the organisation's functioning. It is not only about the quality of the services themselves, but also about the quality of the organisation's interaction with the outside world, the quality of its functioning and management, and the quality of life of its employees.

The method, based on the requirements of international quality standards ISO 9000:2000, involves identifying stakeholders, identifying their requirements for product quality and establishing a system of continuous improvement. This method is based on the fundamental principles of quality management, including the process approach. In contrast to the TQM model, a documented, quality-oriented management system becomes the key management tool.

In particular, documents such as "Quality Guidelines", "Documentation management", "Personnel management", "Classroom management", "Logistics management", "Library information resources management", "Selection process management", etc. are developed. To

негізіндегі модельдердің ерекшелігі-олар сапа менеджменті құрылымында біркелкілік пен құжаттаманың біркелкілігін білдірмейді, бұл университет модельдеріне өзіндік ерекшелік береді.

Оқу үрдісіндегі TQM әдістері мен құралдары. Халықаралық стандарттардың талаптарына сәйкес сапа жүйесі үш ішкі жүйеден тұратын сапа менеджменті жүйесі ретінде түсіндіріледі: сапаны басқару жүйесі, сапаны қамтамасыз ету жүйесі, сапаны растау жүйесі. Сапаны басқару барлық процестерді, сондай-ақ талап етілетін сапа деңгейіне қол жеткізу үшін процеске қатысушылардың іс-әрекеттерін сипаттайтын (құжаттайтын) құжаттамаға негізделеді. Әрбір жоғары оқу орнында қажетті құжаттама бар, бұл, ең алдымен, технологиялық құжаттама (білім беру бағдарламалары), құрылымдық бөлімшелер туралы ережелер, ішкі тексеру жоспарлары және т. б.

Технологиялық және реттеуші нормативтік құжаттама сапа менеджменті жүйесінің негізін құрайды, сондықтан қазіргі заманғы талаптарға (оның ішінде Мемлекеттік стандарттардың талаптарына) сәйкес келтірілуі тиіс.

Сапа жүйесінің міндетті құжаттарына мыналар жатады:

- сапа саласындағы мақсаттар мен саясат,
- сапа менеджменті бойынша нұсқаулық,
- процестердің сипаттамасы,
- процестер арасындағы өзара әрекеттесу,
- сандық көрсеткіштер.

Қазіргі уақытта жоғары оқу орындары жоғарыда келтірілген әдістердің негізінде сапа менеджменті жүйелерінің мынадай модельдерін пайдаланады:

Моделі EFQM (Еуропалық сапа менеджменті қоры). Еуропалық ұйымдар арасында Еуропалық сапа менеджменті қоры (EFQM) әзірлеген Еуропалық сапа сыйлығының ең танымал моделі. EFQM моделін қолдану тек конкурстық бағалауды ғана емес, сонымен бірге ұйымның басқару әлеуетінің қуаты мен тиімділігін байыпты диагностикалық зерттеу мен өлшеуді, анықтамалық деңгейге қатысты менеджмент жүйесінің жетілуін бағалауды, күшті жақтарын, сондай-ақ жақсартулар қажет болатын салаларды анықтауды қамтиды. Ол сонымен қатар салалық байқау моделі сияқты критерийлердің 2 тобын қолданады.

Білім беру саласындағы "Baldrige National Quality Award" сапасы бойынша ұлттық американдық сыйлықтың моделі. Бұл модель басымдылыққа қол жеткізу үшін білім берудегі критерийлерге негізделеді: көшбасшылық, стратегиялық жоспарлау, студенттерге, стейкхолдерлерге және нарыққа назар аудару, өлшеулер, талдау және білім менеджменті, факультеттер мен қызметкерлерге көңіл бөлу, процестер ме-

support and facilitate the application of this documentation, a quality management system information model is created, to which all interested audiences have access. A special feature of ISO-based models is that they do not imply uniformity in the quality management structure and uniformity in documentation, which introduces specificity to HEI models.

TQM methods and tools in the educational process. In accordance with the requirements of international standards, the quality system is interpreted as a quality management system consisting of three subsystems: quality management system, quality assurance system and quality assurance system. Quality management is based on documentation in which all processes are described (documented) as well as the actions of the process participants to achieve the required level of quality. Necessary documentation is available at each HEI, primarily technological documentation (educational programmes), regulations on structural units, internal inspection plans, etc.

Technological and regulatory documentation is the foundation of the quality management system, so it should be brought in line with modern requirements (including the requirements of state standards).

The mandatory documents of the quality system shall include

- quality objectives and policies,
- quality management instructions,
- process descriptions,
- interactions between processes,
- quantitative indicators.

The following quality management system models are currently used by HEIs on the basis of the above-mentioned methods:

EFQM (European Foundation for Quality Management) model. The European Quality Award Model developed by the European Foundation for Quality Management (EFQM) is most popular among European organisations. The application of the EFQM model involves not only competitive assessment, but also a serious diagnostic study and measurement of the capacity and efficiency of the organisation's management capacity, assessment of the maturity of the management system in relation to a benchmark, identification of strengths and areas where improvement is desirable. It also uses 2 groups of criteria, like the industry award model.

The American Baldrige National Quality Award model for education. This model is based on criteria in education for excellence: leadership, strategic

неджменті, нәтижелер.

ISO 9001:2000 халықаралық стандарты бойынша сапа менеджменті жүйесінің моделі. Бұл модель университеттің тұтынушыны қанағаттандыратын өнім шығару қабілетін көрсетуді қамтиды және оның сұраныстары үнемі қадағаланып, зерттеледі. ISO 9001:2000 стандартының талаптарына сәйкес ЖОО-ның негізгі мақсаты білім беру қызметтерінде, мамандар даярлауда, ғылыми өнімдерде және т. б. жеке тұлғаның, қоғам мен мемлекеттің клиенттердің қанағаттанушылығын арттыру болуы тиіс.

Нидерланд университеттері қауымдастығының моделі (VSNU). Бұл модель университеттің барлық қызметін 3 негізгі бизнес процесіне бөлу идеясына негізделген: білім беру қызметі, ғылыми зерттеулер және қоғамға ұсынылатын қызметтер.

Австралия университеттері үшін анықтамалық тест моделі. Бұл модельдің мақсаты Өзін-өзі бағалау және олардың қызметі мен нәтижелерін тәуелсіз бағалау, университеттің сапа менеджменті жүйесін бағалау мақсатында Австралия университеттерінің эталондық тестілеу (Benchmarking) бойынша тамаша нұсқаулық әзірлеу болды. Басшылық бойынша эталондық тестілеу мақұлданды:

- университеттің жоғары басшылығына қызметті дамыту үрдістерін анықтау және үздіксіз жетілдіру үшін құралдарды ұсыну;
- әр түрлі қызмет түрлерінің сапасын салыстырғысы келетін университеттердің құрылымдық бөлімшелері үшін;
- университеттің бәсекеге қабілеттілігін анықтау үшін.

Твенте университетінің (Нидерланды) жоғары білім беру саласындағы саясатты зерттеу орталығының (CHEPS) моделі. Модельдің негізінде Твенте университетінің (Нидерланды) жоғары білім беру саласындағы саясатты зерттеу орталығы (Cheps) мен мемлекеттік аккредиттеу ғылыми-ақпараттық орталығы (Ресей) арасындағы ынтымақтастық жобасы шеңберінде әзірленген өзін-өзі тексеру жүргізу жөніндегі нұсқама жатыр. Өзін-өзі тексерудің негізі бірнеше блоктарға бөлінген және білім беру мекемесінің барлық аспектілерін қамтитын индикаторлардың, сұрақтар мен талаптардың жиынтығы болып табылатын тексеру тізімі деп аталады.

Бельгиялық-Нидерландтық модель (HBO Expert Group) немесе "EFQM моделіне негізделген жоғары білім сапасын жақсарту әдісі" 1999 жылы Нидерланды, Дания және Бельгия елдерінің өкілдерінен тұратын сарапшылар тобымен пайда болды. Бұл әдіс жоғары оқу орындарындағы сапа менеджменті мәселелеріне бағытталған және өзін-өзі бағалау және білім

planning, focus on students, stakeholders and market, measurement, analysis and knowledge management, focus on faculty and staff, process management, results.

ISO 9001:2000 quality management system model. This model involves demonstrating the HEI's ability to produce products that satisfy the customer, with their requests regularly monitored and investigated. In accordance with the requirements of ISO 9001:2000, the main goal of the HEI should be to increase personal, public and state customer satisfaction in educational services, training of specialists, scientific products, etc.

The model of the Association of Dutch Universities (VSNU). This model is based on the idea of dividing all university activities into 3 main business processes: educational activities, scientific research and services offered to society.

The Benchmarking Model for Australian Universities. The purpose of this model was to develop the perfect Benchmarking Guidelines for Australian universities in order to conduct self-assessment and independent evaluation of their activities and outcomes and to evaluate the university's quality management system. The Benchmarking Guidelines are designed:

- to provide university senior management with tools to identify developmental trends and conduct continuous performance improvement;
- for the structural units of the universities wishing to compare the quality of their different activities;
- to determine the competitiveness of the university.

The Centre for Higher Education Policy Studies (CHEPS) model of the University of Twente (Netherlands). The model is based on the self-evaluation guidelines developed in the framework of a cooperation project between the Centre for Higher Education Policy Studies (CHEPS) of the University of Twente (Netherlands) and the Scientific Information Centre for State Accreditation (Russia). The self-evaluation is based on the so-called checklist, which is a set of indicators, questions and requirements divided into several blocks and covering almost all aspects of an educational institution's activities.

The Belgian-Dutch model (HBO Expert Group) or "Method for Quality Improvement in Higher Education, based on the EFQM model" was developed in 1999 by an expert group consisting of representatives from the Netherlands, Denmark and Belgium. The method focuses on

беру мекемесінің қызметін жақсарту бағыттарын анықтау үшін пайдаланылуы мүмкін, сонымен қатар университеттерге сыртқы тексеруге мұқият дайындалуға мүмкіндік береді.

Еуропалық сапа стандарттарын әзірлеуді үйлестіру және білім беру бағдарламалары мен мекемелерін сертификаттау мен аккредиттеу мәселелерін шешу үшін жоғары білім беру саласында сапа кепілдігі ұйымдарының Еуропалық желісі (қауымдастығы) (ENQA) құрылды. Берлин декларациясының шешіміне сәйкес ENQA "Еуропалық аймақтағы жоғары білімнің сапасына кепілдік беретін стандарттар мен директиваларды" жасады. Бұл құжат ішкі және сыртқы бағалау жүйесін құруға және білім беру сапасына кепілдік беруге және Еуропалық білім беру сапасын бағалау агенттіктерін аккредиттеуге негіз болып табылады.

ҚОРЫТЫНДЫ. Модельдер білім беру мекемесінің саясатына, құрылымына байланысты әртүрлі елдердің университеттерінде қолданылады. Қазақстан ISO 9000:2000 халықаралық сапа стандарттары мен ESG Еуропалық сапа стандарттарының (ENQA-жоғары білім беру саласындағы сапа кепілдігі ұйымдарының Еуропалық желісі) талаптарына негізделген басқару үлгісін таңдағаны белгілі. Модельді таңдау, ең алдымен, келесі э артықшылықтардың болуымен түсіндіріледі:

- оқу процесін сапаға бағдарланған, яғни мүдделі тараптардың және бірінші кезекте білім алушының қажеттіліктерін қанағаттандыруға бағдарланған заманауи жүйеге айналдыру;
- талапкерлер контингентінің сапасын жақсарту;
- студенттердің үлгерім деңгейінің өсуі;
- ПОҚ жұмысы бағаланатын көрсеткіштердің өлшенуі;
- оқытушылардың құзыреттілігінің өсуі,
- пәндерді жүргізу кезінде біліктілік деңгейін арттыру;
- сабақ кестесін нақты жоспарлау, сабақ кестесіндегі өзгерістер және оқытушыларды ауыстыру туралы алдын ала хабарлау;
- сыртқы және ішкі құжаттаманы басқаруды, оның ішінде құжаттамаға енгізілетін өзгерістер жағдайларында және олармен мамандарды таныстыруды ретке келтіру;
- оқытушылар мен ЖОО-ның бәсекеге қабілеттілігін, имиджін арттыру;
- ЖОО қызметінің "білім беру сапасын қамтамасыз етудің ЖОО ішіндегі жүйесінің тиімділігі" аккредиттеу көрсеткішіне сәйкестігінің көрнекілігі.

Сапа менеджменті жүйесінің артықшылығы бұл жүйе жоғары оқу орындарының барлық қызметін қамтиды. Кез-келген ұйымдағы сапа менеджменті жүйесі процестер бойынша қызметтің

quality management issues in higher education institutions and can be used for self-evaluation and identification of areas for improvement of educational institutions, as well as allows HEIs to prepare carefully for external inspection.

The European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) was established to coordinate the development of European quality standards and to address the issues of certification and accreditation of educational programmes and institutions. Following the Berlin Declaration, ENQA developed the Standards and Guidelines for Quality Assurance in Higher Education in the European Region. This document is the basis for the construction of internal and external quality assessment and assurance systems and the accreditation of European quality assurance agencies.

CONCLUSION. Models are applied in HEIs in different countries depending on the policy and structure of the educational institution. Kazakhstan, as it is known, has chosen a management model based on the requirements of international quality standards ISO 9000:2000 and European quality standards ESG (European Association for Quality Assurance in Higher Education - ENQA). The choice of the model is most likely due to the following advantages:

- transforming the educational process into a modern, quality-oriented system, i.e. focused on the needs of the stakeholders and, above all, of the learner as the main consumer of education;
- improvement of the quality of the enrolment;
- increasing the level of students' achievements;
- measurable indicators against which the work of teaching staff is evaluated;
- increasing the competence of teachers;
- enhancing the level of qualification in teaching the disciplines;
- clear planning of the class timetable, advance notification of changes in the timetable and replacement of teachers;
- streamlining the management of external and internal documentation, including in cases of changes in documentation and familiarisation with them;
- improving the competitiveness and image of teachers and HEI;
- visibility of the compliance of HEI's activities with the accreditation indicator "efficiency of intra-university quality assurance system".

The advantage of quality management system is

барлық технологиялық тізбегін қарастырады. Халықаралық стандартқа тән үдерістік тәсіл ғылыми-зерттеу және талдау жұмыстарын, білім беру қызметтерінің сапасын жоспарлау мен бақылауды, ішкі аудиттерді, тәрбие жұмысын, нарықты талдауды және тұтынушылардың қанағаттанушылығын бағалауды, сондай-ақ шағымдарды басқаруды нақты регламенттейді. Сапа менеджменті жүйесі сонымен қатар персоналды, инфрақұрылымды басқару, кәсіби білім беру ортасын басқару сияқты білім беру ұйымы қызметінің бағыттарын реттейді.

that the system covers all activities of HEIs without exception. The quality management system in any organisation, considers the whole technological chain of activities by processes. The process approach inherent in the international standard clearly regulates research and analytical work, planning and quality control of educational services, internal audits, educational work, market analysis and assessment of customer satisfaction, as well as complaints management. The quality management system also regulates such areas of activity of the educational organisation as personnel management, infrastructure management, management of professional educational environment.

ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ:

- 1 Айтмағамбетов, Д.Р. Даму стратегиясы: бағыттары, нәтижелері / Д.Р. Айтмағамбетов // Education. Quality Assurance. - 2022. - № 1(26). - С. 17-29.
- 2 Каблашова, И.В. Жалпы сапа менеджменті (TQM) / И.В. Каблашова // Құқық және экономика мәселелері. – 2015. – С. 48-56.
- 3 Жумагулова, А.Б. Обеспечение качества образования: цели и результаты / А.Б. Жумагулова // Education. Quality Assurance. - 2022. - № 1(26). - С. 8-16.
- 4 Майдырова, А.Б. Информационное общество: вопросы становления в Республике Казахстан / А.Б. Майдырова // Education. Quality Assurance. - 2022. - № 1(26). - С. 41-49.
- 5 Ниязова, Г.Б. Параметризация, объективность оценки в мониторинге качества / Г.Б. Ниязова // Education. Quality Assurance. - 2022. - № 1(26). - С. 54-60.
- 6 Киселева, Е.А. Роль студенческого научного общества в формировании профессиональных компетенций / Е.А. Киселева // Education. Quality Assurance. - 2022. - № 1(26). - С. 71-76.
- 7 Яновская, О.А. Обратная связь как эффективный способ улучшения процедуры аккредитации / О.А. Яновская, Н.А. Кыдырмина // Education. Quality Assurance. - 2022. - №1(26). – С. 30-40.

Алина Бақытжанқызы Жұмағұлова
заң ғылымдарының кандидаты,
бас директор,
Аккредиттеу және рейтинг
тәуелсіз агенттігі (IAAR),
Нұр-Сұлтан қ., Қазақстан Республикасы

E-mail: iaar@iaar.kz

REFERENCES

- 1 Aitmagambetov, D.R. (2022) Damu strategiasy: bağyttary, nätijeleri [Development Strategy: its Directions and Results]. Education. Quality Assurance, 1(26), 17-29 [in Kazakh].
- 2 Kablashova, I.V. (2015) Vseobshhee upravlenie kachestvom (TQM) [Total Quality Management (TQM)]. Problems of Law and Economics, 48-56 [in Russian]
- 3 Zhumagulova, A.B. (2022) Obespechenie kachestva obrazovanija: celi i rezul'taty [Education Quality Assurance: Goals and Results]. Education. Quality Assurance, 1(26), 8-16 [in Russian].
- 4 Maidyrova, A.B. (2022) Informacionnoe obshhestvo: voprosy stanovlenija v Respublike Kazahstan [Information Society: Issues of Formation in the Republic of Kazakhstan]. Education. Quality Assurance, 1(26), 41-49 [in Russian].
- 5 Niyazova, G.B. (2022) Parametrizacija, ob#ektivnost' ochenki v monitoringe kachestva [Parametrization, Objectivity of Evaluation in Quality Monitoring]. Education. Quality Assurance, 1(26), 54-60 [in Russian].
- 6 Kiseleva, E.A. (2022) Rol' studencheskogo nauchnogo obshhestva v formirovanii professional'nyh kompetencij [Role of the Student Scientific Society in the Formation of Professional Competencies]. Education. Quality Assurance, 1(26), 71-76 [in Russian].
- 7 Janovskaja, O.A. & Kydyrmina, N.A. (2022) Obratnaja svjaz' kak jeffektivnyj sposob uluchshenija procedury akkreditacii [Feedback as an Effective Way to Improve the Accreditation Procedure] Education. Quality Assurance, 1 (26), 30-40 [in Russian].

Alina B. Zhumagulova
Candidate of Juridical Sciences,
General Director,
Independent Agency for Accreditation and Rating
(IAAR)
Nur-Sultan, Republic of Kazakhstan

E-mail: iaar@iaar.kz