

МРНТИ 14.01  
УДК 65.018



**РАСУЛОВА Н.К.**

к.э.н., доцент,  
КЭУ им.М.Рыскулбекова,  
Бишкек, Кыргызская  
Республика

**RASULOVA N.K.**

C.E.Sc., Assoc. Professor,  
M. Ryskulbekov KEU,  
Bishkek, Kyrgyz Republic

## ФОРМИРОВАНИЕ ЭФФЕКТИВНОЙ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

БІЛІМ БЕРУ ҮРДІСІН САПА БАСҚАРУДЫҢ  
ТИІМДІ ЖҮЙЕСІН ҚАЛЫПТАСТЫРУ

## FORMING AN EFFECTIVE SYSTEM OF EDUCATIONAL PROCESS QUALITY MANAGEMENT

**АННОТАЦИЯ.** В статье рассматриваются традиционные подходы к оценке качества образования в вузе, проводится анализ их преимуществ и недостатков. Разбираются вопросы о перспективах и возможностях формирования системы менеджмента качества в университетах, о необходимости разработки измерений качества образовательных услуг, о критериях и показателях для мониторинга и оценки качества образования. Для улучшения качества образовательных услуг предлагается использовать добровольный стандарт ISO 21001:2018 «Образовательные организации – Системы менеджмента для образовательных организаций».

**КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА:** качество образования, удовлетворенность образованием, мониторинг, система качества, высшее образование, управление университетом.

**АҢДАТПА.** Мақалада ЖОО-дағы білім сапасын бағалаудың дәстүрлі тәсілдері талқыланып, олардың артықшылықтары мен кемшіліктері талданады. Жоғары оқу орындарында сапа менеджменті жүйесін қалыптастырудың келешегі мен мүмкіндіктері, білім беру қызметтерінің сапасының өлшемдерін, білім беру сапасын бақылау мен бағалаудың критерийлері мен көрсеткіштерін әзірлеу қажеттілігі туралы сұрақтар талқыланады. Білім беру қызметінің сапасын арттыру үшін ISO 21001:2018 «Білім беру ұйымдары – Білім беру ұйымдарын басқару жүйелері» ерікті стандартын пайдалану ұсынылады.

**ТҮЙІН СӨЗДЕР:** білім сапасы, білімге қанағаттанушылық, мониторинг, сапа жүйесі, жоғарғы білім, университет басшылығы.

**ABSTRACT.** The article analyzes traditional approaches to assessing the quality of education at a university, focuses on their advantages and disadvantages. The issue of prospects and opportunities for building quality management systems in universities is considered. On the need to develop measurements of the quality of educational services, criteria and indicators for monitoring and evaluating the quality of education. It is proposed to use the voluntary standard ISO 21001:2018 "Educational organizations - Management systems for educational organizations" to improve educational services.

**KEY WORDS:** quality of education, satisfaction with education, monitoring, system of quality, higher education, university management.

**ВВЕДЕНИЕ.** В настоящее время мониторинг считается самостоятельным направлением управленческой деятельности в вузах, где происходит интеграция измерений, исследований, экспериментов, информатики и управления [1]. Система мониторинга носит комплексный целостный характер. Она предоставляет универсальные возможности маркетинговой деятельности в области образования.

Необходимость мониторинга и оценки качества образования в учебных заведениях значительно возросла в условиях ужесточения конкуренции среди образовательных учреждений на национальном и международном уровнях, по-

вышения требований к прозрачности и информационной открытости их деятельности.

На сегодняшний день необходимо разрабатывать в университете для измерения качества образовательных услуг критерии и показатели, которые должны быть объективными, легко применимыми, простыми и понятными.

**МАТЕРИАЛЫ И МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ.** Качество образования можно поделить на два взаимосвязанных друг с другом компонента: 1) качество знаний, 2) качество образовательного процесса. Эти два понятия - цель и средство - можно рассматривать как неразрывную пару, так как они имеют между собой причинно-след-

ственную связь.

Таким образом, качество образования определяется степенью соответствия характеристики продуктов (услуг) учебной деятельности определенным или ожидаемым результатам участников образовательного процесса.

Под мониторингом качества образования нужно понимать систему сбора, обработки, хранения и распространения информации о деятельности системы образования и об удовлетворенности качеством образования внутренних и внешних потребителей образовательных услуг.

В настоящее время во всех учебных заведениях существует контроль качества образования, по заранее составленному плану проводится мониторинг образовательной деятельности во всех структурных подразделениях учебного заведения [2]. При проведении мониторинга можно получить и проанализировать полную информацию о реализации образовательного процесса на всех уровнях управления качеством образования в университете. После завершения мониторинга корректируются учебные, учебно-методические и воспитательные процессы в целях улучшения качества профессиональной подготовки специалистов.

Согласно вышеизложенному нужно построить эффективную систему управления качеством образовательного процесса, которая требует решения определенных задач:

- создать целевые показатели (индикаторы) качества образовательного процесса;
- сопоставить достигнутый уровень показателей (индикаторов) с целевыми (нормативными) показателями и на основании этого оценить качество образовательного процесса;
- формировать управляющие воздействия на условия и факторы, которые определяют достигнутое качество в целях минимизации отклонений.

Отсюда следует, что целью внутри вузовской системы контроля качества образования является определение качества образования и выявление областей его улучшения во всех структурных подразделениях учебного заведения.

Таким образом, для контроля качества образования учебного заведения необходимо определить следующие подходы и методы:

- контролировать качество выполнения нормативных документов в области профессионального образования, указаний и распоряжений ученого совета и ректора университета;
- проводить мониторинг успеваемости студентов на основе текущей успеваемости, промежуточной и итоговой аттестаций.
- проводить анализ использования профессорско-преподавательским составом современных технологий обучения в целях распростране-

ния прогрессивного опыта;

- проводить анализ кадровой обеспеченности образовательного процесса в научно-методической и научно-исследовательской деятельности профессорско-преподавательского состава;
- проводить экспертизу профессиональных образовательных программ по подготовке специалистов;
- контролировать качество проведения занятий и наличие учебно-методических материалов по дисциплинам;
- проводить анализ состояния материально-технической базы и работы по улучшению и развитию.

**РЕЗУЛЬТАТЫ И ИХ ОБСУЖДЕНИЕ.** В соответствии с вышеперечисленным внутри вузовского контроля качества образования, процесс и результат обучения состоят из следующих компонентов:

- возможности абитуриентов по «входу» в систему качественной подготовки специалиста;
- качество организации учебного процесса;
- качественный кадровый потенциал;
- качественная учебно-методическая работа;
- качественный мониторинг учебных достижений на следующих уровнях: абитуриент – студент – выпускник;
- качество материального и информационного обеспечения;
- уровень востребованности высокопрофессиональных выпускников – «выход».

В процессе разработки методологических и методических принципов мониторинга качества необходимо учитывать ряд проблем, которые возникают при проведении оценки качества образования в учебном заведении.

Некоторые из них представлены ниже:

- 1) отсутствие четкой методики оценки качества образования;
- 2) отсутствие точного определения критериев качества образования и критериев оценивания;
- 3) сложность измерения качества образования в связи с постоянным развитием общества и запросов потребителей;
- 4) необходимость создания гибкого инструментария оценки качества образования в связи с запросом потребителей в сфере образования;
- 5) некорректность сравнения качества образования в разных образовательных учреждениях, в связи с тем, что они могут находиться на разных уровнях развития;

Основным фактором изучения качества образования услуг считается удовлетворенность потребителей, состоящих из абитуриентов, студентов, их родителей, преподавателей и сотрудников вузов, работодателей и выпускников.

На сегодняшний день в учебных заведениях создаются модели управления качеством удовлет-

воренности потребителей образовательными услугами. В этих моделях разработаны критерии и технологии процесса мониторинга качества образования.

В связи с тем, что для оценки используются на постоянной основе одни и те же критерии, это явилось преимуществом проведения мониторинговых исследований в учебных заведениях. После проведенных исследований их результаты сопоставляются между собой и это дает нам возможность рассмотреть проблемы качества образования в динамике по следующим параметрам: удовлетворённость студентов качеством образования, взаимодействие работодателей с учебным процессом, материально - техническая оснащённость и кадровая обеспеченность.

Удовлетворенность студентов качеством образования считается одним из самых важных критерием качества образования. В первую очередь, это связано с ожиданиями студентов при поступлении в учебное заведение. В последующем, это измеряется двумя основными параметрами: 1) образовательная программа, 2) материальные условия.

В степень удовлетворенности образовательной программой входят так же: полезность предлагаемой программы, содержание курсов, отношения между преподавателями и студентами, методы преподавания, удовлетворенность студентов обучением, механизмы обратной связи для студентов, при котором можно высказать свое мнение о прослушанном курсе посредством анкетирования.

Материальные условия измеряются наличием свободных мест для группового и индивидуального обучения, объемом библиотечного фонда, возможностью использования различных технологий для обучения, предоставлением со стороны вуза компьютерных технологий, возможностью получения технической помощи, наличием лабораторий, аудиторий и их состояний (освещение, отопление и т.д.). Так же обязательным условием считается наличие общежития, которое должно находиться непосредственно близко к учебному корпусу.

Кроме прочего, студенческая удовлетворенность включает в себя рекомендации студентов своим знакомым и друзьям, а также сравнение первоначальных ожиданий студента с тем, что он получил в процессе обучения. Изменения в статусе трудоустройства так же могут оказать влияние на удовлетворенность студента получаемыми навыками в образовательном процессе.

Ученые университета Лафборо (Великобритания) остановились еще на одном из важных моментов – это качество преподавания. Они провели ряд исследований и пришли к единому мнению, утверждая, что качество преподава-

ния так же сильно влияет на удовлетворенность студентов образовательным процессом [3]. В особенности ученые выделили роль межличностной коммуникации между преподавателем и студентом. Студенты предпочитают преподавателей, которые умеют ладить со студентами, умеют поддерживать уважительные отношения в процессе обучения, имеют чувство юмора и отличаются энтузиазмом. Российский специалист в области образования, доктор экономических наук И.Б. Назарова утверждает, что эффективным считается тот преподаватель, который оказывает положительное влияние на удовлетворенность студентов образовательным процессом, который отвечает некоторым требованиям, с которыми нельзя не согласиться [4]:

- 1) проводить эффективные исследования;
- 2) иметь опыт работы в ведущих университетах и вести занятия на английском языке;
- 3) иметь определенный баланс между преподаванием и наукой (определиться с самоидентификацией).

Данные исследования дают возможность получить огромный срез сведений по широкому кругу проблем качества образования, но есть один недостаток: при проведении исследований остается неучтенным специфика различных структурных подразделений учебного заведения (специальностей, кафедр и т.д.).

В связи с этим появляется необходимость в разработке критериев оценки мониторинга для каждой образовательной программы с учетом разнообразия технологий, используемых в этих направлениях.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ.** Отсюда можно делать вывод, что с помощью системного анализа и оценки всех показателей мониторинга можно разрабатывать коррекционные меры и определять области улучшения на всех уровнях образовательной деятельности (управленческая функция).

Несмотря на то, что образовательные заведения не могут гарантировать ожидаемый результат учебы [1], у них есть возможность различными способами стимулировать интерес к учебному процессу, чтобы обеспечить тот уровень качества услуг, на который рассчитывают студенты.

Для улучшения качества образовательных услуг в учебных заведениях предлагается использовать добровольный стандарт ISO 21001:2018 «Образовательные организации – Системы менеджмента для образовательных организаций» [5]. Это международный стандарт, который предназначен для разработки и внедрения систем управления качеством в образовательных заведениях и частично схож со стандартом ISO 9001:2015, широко применяемым организациями любого вида деятельности.

ISO 21001:2018 будет интересен тем университетам, которые стремятся:

- продемонстрировать свою способность поддерживать приобретение и развитие компетенций посредством преподавания, обучения или исследований;
- повысить уровень удовлетворенности студентов, персонала и других заинтересованных сторон с помощью эффективного применения системы управления для образовательных учреждений, в том числе: процессы совершенствования системы и приведения в соответствие требованиям всех заинтересованных сторон.

Как нам известно, образование является основой общества. В процессе обучения студенты приобретают не только теоретические знания,

но и практический опыт, что способствует принятию эффективных решений.

Таким образом, в образовательных заведениях необходимо уделять большое внимание выбору профиля по подготовке специалистов. Для этого нужно улучшить качество образовательных услуг в соответствии с требованиями нового ISO 21001:2018, который нацелен на то, чтобы помочь университету эффективно согласовывать свою деятельность со своей миссией и видением, а также использовать более персонализированные услуги обучения, которые будут полезны студентам, их родителям, преподавателям и другим заинтересованным сторонам, которые, несомненно, почувствуют на себе результаты использованных процессов.

### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

- 1 Gruber, T. Investigation the influence of professor characteristics on students satisfaction and dissatisfaction: a comparative study [Электронный ресурс] / T. Gruber, A. Lowrie, G.H. Brodowsky, A.E. Reppel, R. Voss, I.N. Chowdhury // Journal of Marketing Education. – 2012. - URL: [https://www.academia.edu/2927826/Investigating\\_the\\_Influence\\_of\\_Professor\\_Characteristics\\_on\\_Student\\_Satisfaction\\_and\\_Dissatisfaction\\_A\\_Comparative\\_Study](https://www.academia.edu/2927826/Investigating_the_Influence_of_Professor_Characteristics_on_Student_Satisfaction_and_Dissatisfaction_A_Comparative_Study) (дата обращения: 22.12.2015).
- 2 Standard ISO 21001:2018 Educational organizations — Management systems for educational organizations — Requirements with guidance for use [Электронный ресурс]. - 2018. - URL: <https://www.iso.org/standard/66266.html> (дата обращения: 06.08.2022)
- 3 The quality concern in higher education [Электронный ресурс]. - Pedianow: Online great academic articles. – 2014. - URL: <http://pe-dianow.com/2014/quality-concern-higher-education/> (дата обращения: 12.12.2015).
- 4 Филиппов, В.М. Россия в проекте «EurostudentV» в контексте Болонского процесса / В.М. Филиппов, Ж.В. Пузанова, Т.И. Ларина // Высшее образование в России. -2015. - № 5. - С. 97- 102.
- 5 Васильева, Е.Ю. Подходы к оценке качества деятельности преподавателя вуза / Е.Ю. Васильева // Университетское управление: практика и анализ. - 2006. - № 2 (11). -С. 74-78.
- 6 Жумагулова, А.Б. Обеспечение качества образования: цели и результаты / А.Б. Жумагулова // Education. Quality Assurance. - 2022. - № 1(26). - С. 8-16.

#### Назгуль Керимбаевна Расулова

кандидат экономических наук, доцент, начальник отдела управления по организации учебной деятельности и обеспечению качества образования, Кыргызский экономический университет имени Мусы Рыскулбекова, г. Бишкек, Кыргызская Республика

**E-mail:** rasulovanazgul5@gmail.com

### REFERENCES:

- 1 Gruber, T., Lowrie, A., Brodowsky, G.H., Reppel, A.E., Voss, R. & Chowdhury, I.N. (2012) Investigation the influence of professor characteristics on students satisfaction and dissatisfaction: a comparative study. Journal of Marketing Education [Electronic resource]. – Available at: [https://www.academia.edu/2927826/Investigating\\_the\\_Influence\\_of\\_Professor\\_Characteristics\\_on\\_Student\\_Satisfaction\\_and\\_Dissatisfaction\\_A\\_Comparative\\_Study](https://www.academia.edu/2927826/Investigating_the_Influence_of_Professor_Characteristics_on_Student_Satisfaction_and_Dissatisfaction_A_Comparative_Study) (date of access: 22.12.2015).
- 2 Standard ISO 21001:2018 Educational organizations — Management systems for educational organizations — Requirements with guidance for use [Electronic resource]. - 2018. - Available at: <https://www.iso.org/standard/66266.html> (date of access: 06.08.2022)
- 3 The quality concern in higher education [Electronic resource]. - Pedianow: Online great academic articles. – 2014. - Available at: <http://pe-dianow.com/2014/quality-concern-higher-education/> (date of access: 12.12.2015).
- 4 Filippov, V.M., Puzanova, Zh.V. & Larina T.I. (2015) Rossija v proekte «EurostudentV» v kontekste Bolonskogo processa [Russia in the EurostudentV project in the context of the Bologna Process] Vysshee obrazovanie v Rossii - Higher education in Russia, 5, 97- 102 [in Russian].
- 5 Vasil'eva, E.Ju. (2006) Podhody k ocenke kachestva dejatel'nosti prepodavatelja vuza [Approaches to assessing the quality of a university teacher's activity]. Universitetskoe upravlenie: praktika i analiz - University Management: Practice and Analysis, 2(11), 74-78 [in Russian].
- 6 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].

#### Nazgul K. Rasulova

Candidate of Economic Sciences, Associate Professor, Head of the Department for the Organization of Educational Activities and Ensuring the Quality of Education, Kyrgyz Economic University named after M. Ryskulbekov, Bishkek, Kyrgyz Republic

**E-mail:** rasulovanazgul5@gmail.com