

ЕРЕЖЕПОВА АЙЖАН ЕРЖАНОВНА

Управление качеством образовательных услуг вуза

8NMC-2 – Стандартизация, метрология и сертификация

Автореферат

магистерской диссертации

Республика Казахстан
Усть-Каменогорск, 2010

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. Проблема эффективности управления вузом в рамках инновационного развития приобретает особую актуальность с появлением новых требований, предъявляемых к высшему учебному заведению рынком образовательных услуг и рынком труда, полноправным участником которых является современная образовательная организация.

Для адекватного механизма реагирования на происходящие изменения необходима система управления качеством, основной целью которой является ориентация на потребителей: выявление их требований и оценка степени соответствия качества образовательных услуг этим требованиям. Такая система, основываясь на системном подходе к управлению, позволяет добиваться постоянного совершенствования процесса предоставления образовательных услуг, достигать современного уровня подготовки специалистов посредством обеспечения качества самого образовательного процесса, а также более эффективно использовать имеющийся кадровый, материально-технический, информационный и финансовый потенциал образовательного учреждения.

Однако процесс создания таких систем в казахстанском образовании идет крайне медленно на фоне быстро развивающегося рынка труда и образовательных услуг, усиления конкуренции между образовательными организациями различных форм собственности, возрастающих запросов потребителей и необходимости предоставления гарантии качества на образовательную продукцию. Проблемами, сдерживающими внедрение системы управления качеством в вузах, являются: отсутствие методологии ее создания, дефицит специалистов-разработчиков, недостаток финансовых средств и знаний в области теории управления качеством и недооценка практической отдачи от внедрения систем менеджмента качества в образовательных организациях. Следовательно, теоретические, методологические и практические разработки в области формирования систем управления качеством образовательных услуг представляются актуальными в настоящее время, что и повлияло на выбор темы исследования.

Целью диссертационного исследования является разработка организационной процедуры формирования системы управления качеством образовательных услуг в вузе, ориентированной на удовлетворение требований потребителей.

Гипотеза исследования основана на том, что управление качеством образования в техническом вузе актуализирует необходимость разработки теоретико-методологических основ менеджмента качества образовательных услуг, рассматриваемых как совокупность концептуальных, программно-методических, технологических, нормативных, организационных и информационных стратегий, целеориентированных на развитие вуза и

обеспечивающих в итоге конкурентоспособность выпускников на рынке труда.

В соответствии с целью, предметом и гипотезой были определены задачи исследования:

1. Рассмотреть историографию становления и развития менеджмента качества образовательных услуг.

2. Осуществить анализ актуальных понятий в области качества образовательных услуг высшего образования.

3. Рассмотреть методологические подходы к моделированию системы управления качеством образовательных услуг в вузе.

4. Разработать матрицу образовательных факторов, учитывающую как количественные, так и качественные (в том числе процессуальные) признаки, представляющие собой инструмент декомпозиции качества образовательных услуг в высшей школе.

5. Разработать и проверить эффективность модели системы управления качеством образовательных услуг в техническом вузе.

Задачи исследования. Для достижения поставленной цели потребовалось решение следующих задач, определивших логику диссертационного исследования и его структуру:

- уточнить сущность понятий “образовательная услуга”, “качество образовательной услуги”, «управление качеством образовательной услуги», “система управления качеством образовательной услуги”;

- рассмотреть историографию становления и развития менеджмента качества;

- осуществить анализ актуальных понятий в области качества высшего образования;

- рассмотреть методологические подходы к моделированию системы управления качеством образовательных услуг в вузе;

- разработать матрицу образовательных факторов, учитывающую как количественные, так и качественные (в том числе процессуальные) признаки, представляющие собой инструмент декомпозиции качества образования в высшей школе;

- разработать и проверить эффективность модели системы управления качеством образовательных услуг в техническом вузе.

Предметом исследования являются теоретические, методические и практические аспекты формирования системы управления качеством образовательных услуг вуза.

Объектом исследования является вуз, как, производитель образовательной услуги, которая является товаром (продукцией), который университет предъявляет на международном, национальном и региональном рынках.

Теоретические и методологические основы исследования составили:

- философские учения о качестве;
- теории профессиональной педагогики, социализации и профессионализации личности в процессе обучения, интеграции и дифференциации профессиональной подготовки;
- концепции развития методологии образования;
- концепции педагогического проектирования и моделирования образовательных систем и технологий;
- концепции личностно-ориентированного образования и личности как высшей ценности;
- теория систем и принципы их моделирования и развития;
- общие принципы и закономерности теории управления в социальных системах, программно-целевого управления образовательными системами; идеи управления учебным процессом;
- концепция Всеобщего менеджмента качества (TQM);
- методология общей квалиметрии образования;
- теоретические основы оценки качества образовательных услуг;
- положения о сущности педагогического процесса с позиций приобретения им свойств целостности, об общих особенностях педагогических инновационных явлений, об управлении инновационными процессами;
- положения о принципах формирования современного рынка труда и перспективных потребностей в специалистах.

Методы исследования:

- теоретический анализ проблемы исследования на основе изучения философской, педагогической и методической литературы;
- анализ законодательных и нормативных актов, образовательных стандартов, квалификационных характеристик и т.п. с целью изучения характера и содержания деятельности специалиста, уточнения требований к его профессионально значимым характеристикам;
- синтез теоретических идей по проблеме;
- социально-педагогическое моделирование и педагогическое проектирование;
- диагностика качества обучения: анкетирование, рейтинг-контроль, тестирование;
- статистические методы обработки результатов исследования;
- возможности программного обеспечения.

Этапы исследования:

Цель и задачи определили логику исследовательской работы, которая осуществлялась на протяжении двух лет.

Первый этап (2008-2009 гг.) - теоретическое осмысление проблемы, определение методологических подходов, формулирование цели, задач и рабочей гипотезы; исследование роли и места университета и профессорско-преподавательского состава в системе обеспечения качества, действие основных механизмов качества образовательных услуг.

Второй этап (2009-2010 гг.) - разработка концептуальной модели внутривузовского управления качеством, моделирование системы управления качеством образовательных услуг в ВКГТУ имени Д.Серикбаева; уточнение гипотезы и задач исследования. Анализ работы университета в режиме развития с позиций концепции внутривузовской системы управления качеством образовательных услуг, концептуальное оформление диссертационного исследования.

Научная новизна исследования заключается в том, что:

- представлена историография становления и развития менеджмента качества образовательных услуг;
- определен круг актуальных понятий в области качества высшего образования, уточнено их содержание;
- разработана матрица образовательных факторов как инструмент декомпозиции изучаемого феномена «качество» образовательных услуг;
- разработаны документы внутривузовского управления качеством образовательных услуг;
- определена система функций внутривузовского управления качеством образовательных услуг.

Теоретическая значимость исследования:

- определено сущностное значение понятия «качество» как многофакторного феномена;
- систематизированы методологические подходы к моделированию системы управления качеством образовательных услуг в вузе;
- разработана модель управления качеством, представленная на уровнях: подсистемы управленческих подходов, теоретико-методологических оснований, ценностной сущности компонентов и факторов образовательных услуг различной природы;
- определена система принципов внутривузовского управления качеством, целеориентированных на выполнение регулятивной функции на общенаучном, стратегическом, практико-ориентированном, техническом, конкретнонаучном и факторном уровнях;
- представлен алгоритм построения системы управления качеством образовательных услуг в ВКГТУ имени Д.Серикбаева.

Практическая значимость исследования заключается в разработке алгоритма построения системы управления качеством образовательных услуг, целеориентированной на инновационный поиск и развитие вуза, обеспечивающей повышение конкурентоспособности выпускников на рынке

труда. Результаты исследования могут быть использованы при построении вариативных моделей управления качеством на институциональном уровне.

Достоверность и обоснованность основных положений и выводов исследования обеспечивается методологией исследования, адекватной предмету, цели, задачам, непротиворечивостью методологических позиций, последовательностью в реализации теоретических положений, данными параметрических показателей, эффективностью внедряемой системы управления качеством образования на институциональном уровне.

В рамках СМК в ВКГТУ им. Д. Серикбаева разработаны:

- Стратегический план устойчивого развития Восточно-Казахстанского государственного технического университета им Д. Серикбаева до 2010года;
- процессная модель в которой:
 - определены, идентифицированы и классифицированы процессы, характерные для СМК ВКГТУ;
 - определены последовательность и взаимодействие процессов,
 - отраженные в Карте процессов СМК ВКГТУ и Матрице атрибутов процессов;
 - определены критерии результативности процессов;
 - определены необходимые ресурсы для поддержания всех процессов и их мониторинга;
 - указаны источники информации, установлен порядок ее распространения, использования и хранения;
 - установлен порядок мониторинга, измерений и анализа процессов;
 - приняты меры для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения процессов на основе систематической проверки качества продукции и предоставляемых услуг, периодического контроля и анализа функционирования СМК и обратной связи с заинтересованными сторонами.
- Руководство по качеству;
- Политика в области качества;
- Цели в области качества;
- Концепция подготовки к аккредитации Восточно-Казахстанского государственного технического университета имени Д.Серикбаева;
- Положения (Положение о балльно-рейтинговой системе оценки знаний студентов; Положение о контроле и оценке знаний студентов; Положение о координационном совете по системе менеджмента качества ВКГТУ; Положение о кредитно-зачетной системе ВКГТУ им. Д.Серикбаева для студентов, обучающихся по ускоренным образовательным программам с сокращенными сроками обучения на базе высшего образования; Положения о представителе руководства по качеству; Положение о рейтинге профессорско-преподавательского состава, кафедр и факультетов Восточно-Казахстанского государственного технического университета имени Д.Серикбаева; Положение об организации летнего семестра; Положение о реализации стратегии КАЙДЗЕН успешных перемен в ВКГТУ им. Д.

Серикбаева; Положение о защите электронных информационных ресурсов; Положение об учебно-координационном совете по мониторингу и управлению качеством образовательного процесса ВКГТУ; Положение о центре менеджмента качества ВКГТУ; Положение об организационно-методическом отделе Центра менеджмента качества ВКГТУ; Положение об отделе тестирования Центра менеджмента качества ВКГТУ;)

- Должностные инструкции;
- Документированные процедуры (Управление документацией ДП ВКГТУ 4.2.3-IV-2008; Управление записями ДП ВКГТУ 4.2.4-III-2008; Корректирующие действия ДП ВКГТУ 8.5.2-III-2008; Предупреждающие действия ДП ВКГТУ 8.5.3-III-2008; Управление несоответствующей продукцией ДП ВКГТУ 8.3-III-2008; Внутренние аудиты ДП ВКГТУ 8.2.2-III-2008; Сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей ДП ВКГТУ 8.2.1-I-2008; КАЙДЗЕН ДП ВКГТУ 8.5-I-2008; Контроль и оценка знаний студентов ДП ВКГТУ 8.2-I-2008; Балльно-рейтинговая система оценки знаний студентов ДП ВКГТУ 8.2-II-2008;
- Методические рекомендации для создания тестовых баз (Мастер тестов);
- Научно-методическая работа по СМК

Публикации. По итогам данного исследования опубликована работа на тему «Совершенствование системы менеджмента качества университета в стратегии развития инновационного образования».

Структура диссертации. Диссертация состоит из введения, 3-х разделов, заключения, списков использованных источников и приложений.

Во Введении обосновывается актуальность избранной темы, формулируются цели и задачи исследования, излагаются теоретические положения, выносимые на защиту, характеризуются методы, материал и источники, аргументируются научная новизна, теоретическая и практическая значимость диссертационной работы.

В первой главе «Теоретические основы управления качеством образовательных услуг» проанализированы позиции ряда авторов относительно содержания ключевых понятий управления качеством образовательных услуг и на их основе уточнено содержание понятий “образовательная услуга”, “качество образовательной услуги”, “система управления качеством образовательной услуги”, конкретизированы потребители образовательной организации.

Приведена вариантная модель качества образовательной услуги, которая может быть определена совокупностью следующих факторов, объединенных в четыре группы:

1. Качество субъекта получения образовательных услуг (абитуриент, студент, магистрант, аспирант, слушатель подготовительных курсов, слушатель курсов повышения квалификации и т.п.).

2. Качество объекта предоставления образовательных услуг (школа, средне-специальное учебное заведение, вуз), в том числе:

- качество программ обучения (структура и содержание);
- качество профессорско-преподавательского состава (квалификация, звание, ученая степень, уровень подготовки);
- качество методов обучения и воспитания (методика и технология преподавания);
- качество ресурсного обеспечения процесса предоставления услуг:
- материально-технического (учебные аудитории и лаборатории, оборудование, расходные материалы);
- информационно-методического (учебная литература, пособия, сборники задач, макеты, тренажеры, информационные ресурсы и т.п.);
- качество научных исследований.

3. Качество процесса предоставления образовательных услуг, в том числе:

- качество организации и реализации применяемых технологий предоставления образовательных услуг (форма и содержание образовательных процессов, мотивационные факторы);
- качество контроля за процессом предоставления образовательных услуг;
- качество результата процесса предоставления образовательных услуг (соответствие уровня знаний студентов и выпускников требованиям государственного образовательного стандарта специальностей),

4. Степень удовлетворенности потребителей:

- высокая удовлетворенность потребителей (учащихся, работодателей и др.) качеством образовательных услуг;
- высокая удовлетворенность преподавателей и сотрудников образовательного учреждения своей работой;
- высокая степень образованности членов общества.

Во второй главе «Методологические подходы к моделированию системы управления качеством образовательных услуг в техническом вузе» рассмотрены подходы к менеджменту качества позволили определить теоретико-методологические и структурные основания модели управления качеством на институциональном уровне.

На основании установленной зависимости качества образовательных услуг от многочисленных инвариантных и вариативных факторов, взаимосвязанных между собой и характеризующих значения величины числовой и нечисловой природы, разработана матрица образовательных факторов, включающая измеряемые, атрибутивные, оцениваемые, иррациональные и также временной, позволяющий линейно интегрировать матричную факторную модель.

Матрица, учитывающая как количественные, так и качественные (в том числе процессуальные) признаки, представляет инструмент декомпозиции изучаемого феномена и последующей его герменевтической интерпретации.

Интеграция факторов обусловлена временным, представляющим вектор культурно-исторического времени; субъектным, соотносимым с этапами (курсами) обучения студента в вузе; переводом количественно измеряемых факторов в их качественные аналоги, соответствующие значениям интенсивности качеств, создавая механизм преобразования любых признаков к единому основанию качеству.

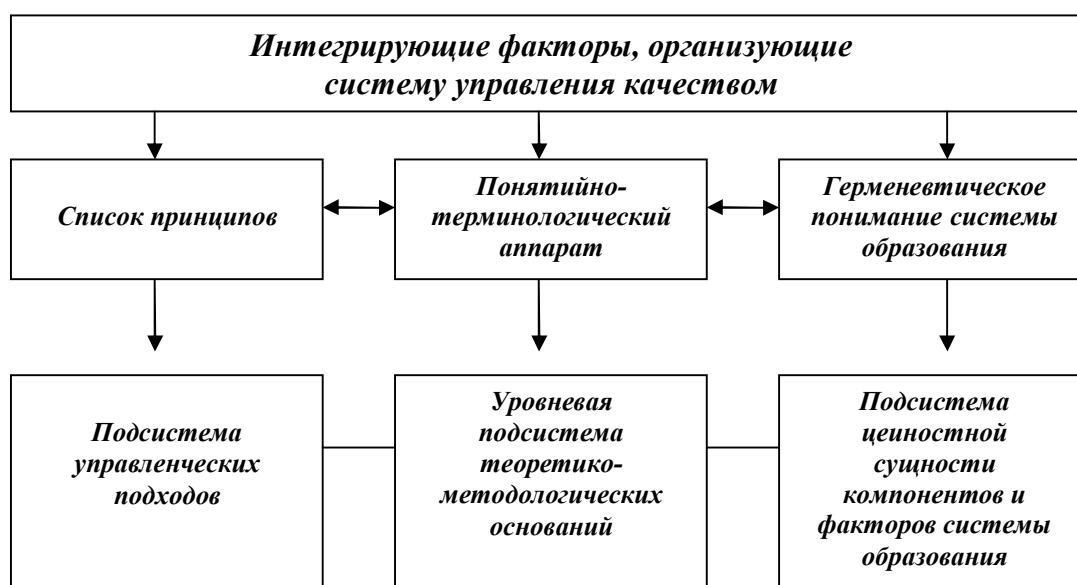
Концептуальной основой матричной модели выступает идея дуальности качественных и количественных характеристик феноменов, позволяя осуществить перевод оценки в число и обратно, имея при этом в виду, что качество проявляется раньше числа, следовательно, раскрытие качества является первичной основой для правильного познания количества. Тем самым качество выступает универсальным метафактором, актуализируя интеграцию существующих подходов парадигмального и конкретно-предметного значения в единое целое. Базисом интеграции является синергетический подход, аккумулирующий перспективные направления (подходы) развития образовательных услуг, структурируя систему качества как нелинейную, способную к развитию и саморазвитию структуру.

Характеристика качества как метафактора интегральной сущности функционирования и развития системы образования позволяет определить в качестве универсальной методологической основы моделирования систем управления качеством интеграцию.

Модель системы управления качеством может быть представлена тремя блоками:

- подсистемой управленческих подходов, используемых для решения конкретных задач, ориентированных на качественное изменение какого-либо образовательного фактора;
- подсистемой теоретико-методологических оснований, представленных на уровнях-общенаучном, стратегическом, практико-ориентированном, конкретно-научном и факторном;
- подсистемой ценностной сущности компонентов и факторов образования различной природы (духовность, мотивация, компетентность и т.д.). В качестве интегрирующих факторов, организующих систему управления качеством, определены: список принципов, понятийно-терминологический аппарат и герменевтическое понимание системы образования на институциональном уровне.

Модель системы управления качеством образовательных технологий в вузе



Третья глава «Основные направления совершенствования управления качеством образовательных услуг вуза» посвящена концепции внутривузовского управления качеством, представляющая собой сложную целеориентированную систему теоретико-методологических, технологических знаний-смыслов, базирующихся на принципах синергетического подхода, аккумулирующих перспективные направления развития системы образовательных услуг на основе понимания качества как универсального метафактора, позволяющих интегрировать парадигмальные и частнопредметные знания в единое целое.

Декомпозиция целей системы управления качеством образовательных услуг представлена на уровне общей и частных целей, отражая стратегический подход к постоянному совершенствованию качества, известному в теории и практике управления качеством как Кайдзен (Kaizen). Опора на философию Кайдзен обеспечивает развитие вуза на основе повышения инновационного потенциала, опирающаяся на гармонию и сбалансированность процессов изменений.

Основой проектируемой системы управления качеством является модель управления вузом в соответствии с идеологией тотального менеджмента качества (далее – TQM), которая не отделяет систему управления качеством от общей системы управления организацией, учитывая при этом полный цикл управления Деминга: Планирование - Выполнение - Проверка - Действие.

Система принципов внутривузовского управления качеством призвана выполнять регулятивную функцию на уровнях: общенаучном, стратегическом, практико-ориентированном, тактическом, конкретно-научном и факторном.

Подсистема принципов общенаучного характера основана на методологии системного подхода, который применительно к внутривузовскому управлению качеством реализуется через выделенную подсистему принципов, включающую принципы: интегральной целостности; целеориентированности; устойчивости; многоуровневости; управляемости.

Подсистема принципов, обеспечивающих стратегический уровень управления качеством образовательных услуг, основана на методологии синергетического подхода, характеризующейся преобладанием внутрисистемных связей компонентов образовательного учреждения над внешними воздействиями на них, определяя наиболее эффективным методом управления - управление через механизмы самоорганизации. Методология синергетического подхода обусловила выделение подсистемы принципов управления качеством образовательных услуг, включающей: принцип действия управляющих параметров; принцип бифуркации; принцип самоорганизации; принцип необратимости; принцип учета характера управления малыми воздействиями; принцип дифференциации при воздействии.

Подсистема принципов, обеспечивающая практико-ориентированный уровень управления качеством, основана на концепции Всеобщего управления качеством и представлена:

- принципом открытости;
- принципом опережающего развития;
- принципом совершенствования процессов.

Подсистема принципов практико-ориентированного уровня включает базовые принципы, лежащие в основе стандартов ИСО 9001:2001, а именно:

- ориентация организации на заказчика (customer focus);
- лидерство руководства (leadership);
- вовлечение сотрудников (involvement of people);
- процессоориентированный (или процессный) подход (process approach);
- системный подход к управлению (system approach to management);
- постоянное улучшение (continual improvement);
- подход к принятию решения, основанный на фактах (factual approach to decision making);
- взаимовыгодные отношения с поставщиками (корпоративными партнерами) (mutually beneficial supplier relationships).

Подсистема принципов, относимых с тактическим уровнем управления качеством, основана на методологии антропологического подхода и представлена:

- принципом экологичности;
- принципом учета индивидуальных особенностей личности;
- принципом креативности.

Подсистема принципов управления качеством, основанная на методологии культурологического, личностного, личностно-деятельностного и герменевтического подходов, опредмечивая конкретно-научный уровень педагогического знания, представлена: принципом ориентации

педагогического процесса на уникальную личность студента; принцип диалога; принцип обращенности образования к студенту через культуру; принцип актуализации культурологической компоненты; принцип герменевтического освоения смыслов культуры.

Базовым принципом факторного уровня системы управления качеством является учет соотношений факторных и результативных признаков. Принцип учета энтропии (меры хаоса) позволяет осуществлять управляющие воздействия при необходимости уменьшения нестабильности признака, используя например формулу К. Шеннона:

$$H = \sum p_i \log_2(1/p_i)$$

Факторный подход обеспечен реализацией принципа учета и анализа факторов числовой и нечисловой природы, позволяя при оценке функционирования поведенческих систем осуществлять переход от количественных величин к их качественным аналогам.

Базовой функцией системы управления качеством является функция стратегического планирования, формирования «видения» (Vision) (П. Торнберри, Р. Сенте, Х. Виссема и др.). Именно «видение», как картина взгляда на будущее помогает определить нужное направление развития вуза, подчеркивая самобытность осознания особой компетентности, способствующей включению коллектива. Видение - суть образ вуза.

Система функций внутривузовского управления качеством включает: информационно-аналитическую, организационно-технологическую, контрольно - диагностическую, регулятивно-коррекционную, нормативную, интегративную, управленческую, активизации и управления кадрами.

Функционирование системы управления качеством осуществляется в условиях соответствующей информационно-аналитической среды, которая должна соответствовать следующим требованиям:

- функционирование и развитие системы и всех ее элементов происходит в полном согласии с функционированием взаимодействующих с ней систем, обуславливая тем самым возможность достижения прогнозируемы к целей;
- в процессе взаимодействия каждая система стремится к самовывживанию и сбалансированному развитию;
- система поддерживает и обогащает собственный энергетический и информационный баланс за счет тех систем, с которыми она вступает во взаимодействие с помощью стабилизированных обратных связей;
- элементы системы должны быть динамичными, иметь возможность перехода от одного состояния в другое;
- система должна иметь направленность на достижение результата, достаточного для своего функционирования и дальнейшего развития.

При этом большое значение имеет устойчивость информационной среды (нивелирование энтропии), обеспеченная представлением формализуемых компонентов системы управления качеством на основе создания

информационно-аналитической среды с использованием средств современных образовательных технологий.

Управление качеством представляет собой комплекс действий, методов и средств эффективного преобразования (развития) организационных структур, процессов деятельности, содержания образования и т.д. При этом развитие определяется как саморазвитие, а системность выступает его важнейшей характеристикой.

Создание системы управления качеством в ВКГТУ потребовало последовательного решения следующих задач:

- определение и концептуализацию целей в области качества образования;
- выявление требований рынка труда и потенциальных работодателей;
- установление базового комплекса процессов как открытой модели;
- разработка и адаптация методов управления процессами, обеспечивающих функционирование и развитие университета;
- осуществление документального оформления системы менеджмента качества;
- осуществление контролирования процессов, посредством проведения внутреннего аудита.

Процессный подход концептуализирован в стандарте ИСО 9000 - 1994, а стал применяться на практике с вводом стандартов ИСО 9001 версии 2001 года.

Таким образом, процессная модель качества актуализирована стандартами и ГОСТами, целеориентирует вуз на удовлетворение потребностей потребителей и рынка труда с помощью управления процессами. Применительно к деятельности ВКГТУ выделены следующие группы процессов:

- процессы жизненного цикла продукции (образовательный процесс, процесс научно-исследовательской деятельности, процесс подготовки научно-педагогических кадров высшей квалификации);
- обеспечивающие процессы (обеспечения ресурсами, менеджмента ресурсов, поддерживающие процессы);
- процессы менеджмента (процессы управленческой деятельности и процессы измерения, анализа и улучшений).

Процессы жизненного цикла продукции предназначены для удовлетворения запросов внешних потребителей. Они создают выходные результаты деятельности вуза, позволяют взаимодействовать как с потребителями, так и с поставщиками, позволяют реализовать миссию вуза. В тоже время, данные процессы являются наиболее консервативными и их перестройка сопряжена с наибольшими стоимостными и временными затратами.

Результатом процессов менеджмента качества является повышение результативности основных и обеспечивающих процессов. Результатом обеспечивающих процессов является создание необходимых условия для осуществления основных процессов. Определение структуры и декомпозиция выделенных групп процессов позволяет построить матрицу

распределения полномочий и ответственности СМК, определить владельцев (собственников), руководителей и участников процессов и подпроцессов, обеспечивающих функционирование и развитие вуза. Представлен механизм формирования сети процессов. Разработано документальное оформление СМК вуза, включающее:

- политику и цели в области качества;
- руководство по качеству;
- процедуры описания процессов системы менеджмента качества.

Основными характеристиками СМК являются:

- «прозрачность»;
- управляемость;
- развитие.

Параметрическим критерием качества может выступить модель профиля качества, предложенная И. Кано, включающая три составляющих профиля: базовое, желаемое и требуемое качество.

Структурированы параметры (профили) качества по группам потребителей образовательных услуг ВКГТУ, а именно студенты, потенциальные работодатели, государство, общество, внутренние потребители (профессорско-преподавательский состав и персонал). Уточнение требований различных групп потребителей позволило сформировать общую нормативную цель, определить главные приоритеты развития ВКГТУ.

Представлен алгоритм развертывания общей корпоративной цели в иерархическую структуру целей на основе использования причинно - следственной диаграммы, общий принцип построения которой предложен К. Ишикавой. Этот инструмент из арсенала TQM позволяет выявить отношение между параметрами качества образования и воздействующими на них факторами.

Актуализация процесса самообучения студентов обусловила внедрение в вузе модульно-рейтинговой системы, а с 2005-2006 учебного года организацию учебного процесса с использованием системы зачетных единиц, обеспечивая свободу выбора студентом индивидуальной образовательной траектории, определяемой индивидуальным учебным планом,

Система менеджмента качества призвана решать задачи повышения конкурентоспособности вуза. Составляющие конкурентоспособности вуза (финансово-экономическая, маркетинговая, материально-техническая, кадровая, конкурентоспособность выпускников) выступают целеполагающими ориентирами развития, предполагая уровневую декомпозицию, обеспеченную долгосрочными и кратковременными программами. Именно конкурентоспособность выступает базовым фактором, целеориентируя педагогический коллектив вуза на инновационный поиск и постоянное развитие. Обеспечение конкурентоспособности выпускников актуализировало включение ВКГТУ в эксперименты: по гуманитаризации, фундаментализации и интеграции инженерного образования; по созданию единой системы дистанционного обучения; по разработке вариативных

моделей непрерывного образования в условиях корпоративной подготовки специалистов технической направленности, по организации системы опережающего образования, внедрение модульной технологии обучения. Мониторинг качества обучения в условиях экспериментальной работы на базовом факультете электромеханики, робототехнических систем и мехатроники позволяет оценить эффективность инноваций с целью принятия управленческих решений по переходу от эксперимента на локальном уровне к масштабному, в рамках университетского комплекса.

В контексте проведения локальных экспериментов определены показатели качества обучения: учебно-методическое и материально-техническое оснащение; результаты рейтинг-контроля знаний студентов; результаты государственной аттестации выпускников, кадровый состав, удовлетворенность обучаемых и обучающихся; сведения о трудоустройстве выпускников; отзыв работодателя (через год).

В заключении подведены итоги проведенного исследования, сформулированы основные выводы и обобщены рекомендации по формированию системы управления качеством образовательных услуг в вузе.

Списков использованных источников

1. ISO 19011:2002 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента. - Взамен ISO 10011-1: 1990 ; ISO 10011-2 : 1991 ; ISO 10011-3 : 1991 ; ISO 14010 : 1996 ; ISO 14011 : 1996 и ISO 14012 : 1996 ; введ. 2002. - Б. м.: 2002. - 32 с.
2. ISO 8402 : 1994 (E/F/R) Управление качеством и обеспечение качества. Словарь. - Взамен ISO 8402 : 1986 ; введ. 1994. - Б. м.: Международная организация по стандартизации, 1994. - 38с.
3. ISO 9000 - 1:1994 Общее руководство качеством и стандарты по обеспечению качества- Ч.1: Руководящие указания по выбору и применению
4. ISO 9000 - 2:1993 Общее руководство качеством и стандарты по обеспечению качества - Ч.2: Общие руководящие указания по применению ISO
- 5 Государственная Программа «Развитие образования в Республике Казахстан на 2005-2010гг.», утверждена Указом Президента Республики Казахстан от 11 октября 2004г. №1459.-Астана.-39с.
- 6 Стратегический план развития Республики Казахстан до 2010г. Утвержден Указом Президента Республики Казахстан от 4 декабря 2001 года., №753.-Астана, 2001.-226с.
- 7 Рыночная экономика Казахстана: проблемы становления и развития. В 2 т. / Под редакцией М.Б.Кенжегузина.-Алматы, 2001.-384с.
- 8 Алимбаев А.А. Государственное регулирование экономики. – Алматы, 1999.- 320с.
- 9 Исаева М.Г. Формирование экономики образования и развитие системы высшего образования в РК в условиях перехода к рынку // Поиск.-2001.- №1.- с.74-80.
- 10 Сатова Р.К., Кушербаев К.Е., Арын Е.М. Проблемы финансирования и бюджета системы образования в Казахстане: международный институт планирования образования.- Париж, 2001. – 128с.
- 11 Джаркимбаев У.С. Совершенствование механизма финансирования и формирование инвестиционного рынка в сфере высшего образования в Республике Казахстан в переходный период: автореф. ...канд.экон.наук. – Алматы, 1996. - 30с.

«ЖОО-ның білім беретін қызметтерінің сапасын басқару» тақырыбына
Ережепова Айжан Ержанқызының магистерлік диссертациясына

А Н Д А Т П А

8NMC-2 - Стандарттау, метрология және сертификаттау

Осы магистерлік диссертациясы ЖОО-ның білім беретін қызметтерінің сапаны басқаруының мәселесіне арналған.

Техникалық ЖОО-дағы білім беретін қызметтерінің сапаны басқару жүйесінің үлгілеуіне, ЖОО-ның білім беретін қызметтерінің сапаны басқаруының теориялық негіздері, әдістемелік жолдар талқыланған. ЖОО-ның білім беретін қызметтерінің сапаны басқаруды толық жетілдірудің негізгі бағыттары қарастырылған. Білім беретін қызметтердің сапаны басқару ЖОО-ның ішкі құжаттары жасалып, білім беретін қызметтерінің сапаны басқару ЖОО-ның ішкі функцияларының жүйесі айқындалған.

АННОТАЦИЯ

к магистерской диссертации Ережеповой Айжан Ержановны на тему
«Управление качеством образовательных услуг вуза»

8NMC-2 - Стандартизация, метрология и сертификация

Данная магистерская диссертация посвящена проблеме управления качеством образовательных услуг вуза.

Проанализированы теоретические основы управления качеством образовательных услуг вуза, методологические подходы к моделированию системы управления качеством образовательных услуг в техническом вузе. Были рассмотрены основные направления совершенствования управления качеством образовательных услуг вуза. Разработаны документы внутривузовского управления качеством образовательных услуг, определена система функций внутривузовского управления качеством образовательных услуг.

THE SUMMARY

Of master's dissertation Erezhepova Aizhan Erzhanovna on the theme
“The quality management of high school educational services”

8NMC-2 - Standardization, metrology and certification

This master's dissertation is about the quality management problem of high school educational services.

The dissertation includes analyses of theoretical bases of the quality management of high school educational services, methodological approaches towards control system modeling by quality of educational services in a technical college. The main directions of quality management improvement of high school educational services have been considered. The documents for high school quality management of educational services are developed. Also the functional system of the high school quality management of educational services is defined.