

Кыргызский государственный
университет им. И. Арабаева

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ



Методическое руководство

**Кыргызский государственный университет
им. И. Арабаева**

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
ОБРАЗОВАНИЯ**

Методическое руководство

Бишкек - 2024

Рецензенты:

Ректор КГУ им. И. Арабаева, д.фил.н, профессор А.Т. Абдраева

**Проректор по учебной работе КГУ им. И. Арабаева,
д.т.н., проф. Курманбек уулу Талантбек**

**Директор Института естественных наук и туризма КГУ им. И. Арабаева
д.г.н., проф. Дылдаев М.М.**

Составители:

**к.б.н., проф. кафедры общей биологии и технологии ее обучения КГУ им. И. Арабаева
Давлетова Ч.С.**

**заведующая Сектором качества образовательных программ и аккредитации,
и.о. доц. Кыдыкбаева К.С.**

Условные сокращения:

АУП – административно-управленческий аппарат

ГОС - государственный образовательный стандарт

ИЕНИТ – Институт естественных наук и туризма

КГУ – Кыргызский государственный университет

КР - Кыргызская Республика

МОиН КР – Министерство образования и науки КР

НИИ – научно-исследовательский институт

НПА – нормативно-правовой акт

ООП – основная образовательная программа

ППС – профессорско-преподавательский состав

СКОПиА – сектор качества образовательных программ и аккредитации

СМК – система менеджмента качества

УМКД – учебно-методический комплекс дисциплины

Введение

Данное руководство разработано в дополнение к Положению КГУ им. И. Арабаева «О мониторинге о качестве образовательных услуг» и Положению «О совете по качеству», Положению «О представителях руководства по качеству» от 26.07.2023 года. Оно не только раскрывает содержание, значение системы менеджмента качества образования, но и определяет документы и действия для реализации деятельности по улучшению качества образования. Данное руководство разработано для оказания методической помощи в реализации СМК.

Качество образования — комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающихся, выражающая степень их соответствия государственным образовательным стандартам, современным требованиям рынка труда и потребностям обучающихся, а также другим потребителям результатов образования. В понятии «качество образования» проявляются три его аспекта: целостный, интегральный (структурно-содержательный); ценностный; стандартизированный (рис. 1.):

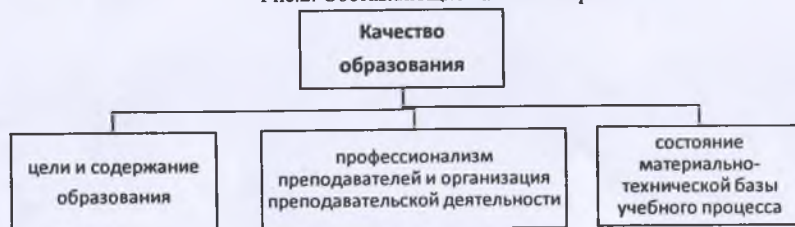
Рис. 1. Аспекты понятия «качество образования»



- целостный, интегральный аспект характеризует компоненты качества и их взаимосвязи;
- ценностный аспект связан со способностью удовлетворять индивидуальные и общественные потребности;
- стандартизированный аспект обуславливает соответствие имеющихся характеристик образования требованиям заинтересованных сторон.

Качество образования базируется на трех ключевых составляющих (рис. 2.):

Рис. 2. Составляющие качества образования



Получение качественного образования закладывает основу для улучшения условий жизни людей и обеспечения устойчивого развития. Образование, которое получает обучающийся должно соответствовать многообразным потребностям, интересам личности, общества и государства.

В современных условиях рыночной экономики организация, оказывающая образовательные услуги, сталкивается в своей деятельности с множеством проблем:

- конъюнктура рынка меняется быстро;
- рынок неравномерно насыщается специалистами разных профилей;
- спрос на специалистов носит непостоянный характер;
- появляются новые специальности и устаревают прежние;
- большая конкуренция на рынке образовательных услуг за счет роста числа негосударственных образовательных организаций;
- использование устаревших методик обучения снижает эффективность образовательных процессов;
- и др.

Для решения этих проблем образовательная организация разрабатывает и внедряет систему менеджмента качества образования. Система менеджмента качества (СМК) представляет собой часть системы руководства образовательной организации, созданная с целью контроля и поддержания качества образования, оказываемых образовательных услуг и их соответствия потребностям и ожиданиям потребителей. СМК охватывает такие сферы деятельности вуза, как педагогическая, научная, воспитательная, административная, хозяйственная. Указанные сферы взаимосвязаны между собой и в большинстве случаев пересекаются.

I. Система менеджмента качества

Система менеджмента качества (СМК) — это совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для общего руководства качеством. Она предназначена для постоянного улучшения деятельности, для повышения конкурентоспособности организации на отечественном и мировом рынках, определяет конкурентоспособность любой организации.

Управление качеством образования представляет собой систему, поскольку оно включает в себя не только процессы образовательной деятельности, но и процессы управленческой деятельности (деятельность руководства в СМК), а также обеспечивающие процессы (например, менеджмент ресурсов) и взаимодействие с внешней средой учебного заведения.

СМК не только помогает решить многие проблемы, связанные с управлением, но и позволяет улучшить качество образовательной услуги, способствует развитию социально-личностных и профессиональных качеств специалистов, получивших образовательную услугу и повышению уровня удовлетворенности потребителя. Это связано с тем, что современная система управления качеством, закреплённая в международных стандартах ISO (International Organisation of Standardization), направлена на развитие стандартизации и родственных направлений деятельности во всем мире, гармонизация интересов производителей и потребителей. СМК гарантирует соответствие выпускников университета требованиям государственных образовательных стандартов, пожеланиям и рекомендациям заинтересованных сторон.

СМК строится на принципах или базовых правилах, которые формируют основу и определяют характер оптимального осуществления процессов управления качеством функционирования соответствующей системы. При внедрении данных принципов управления в образовательные организации повышается результативность работы самой организации и качество образования (рис.3):

Рис.3. Принципы системы менеджмента качества образования



- ориентация на потребителя - учебные заведения зависят от своих потребителей, в качестве которых мы признаем государство в лице МОиН КР, работодателей (предприятия и организации, принимающие на работу наших выпускников), студентов и их семьи, общество в целом и другие заинтересованные стороны. Поэтому необходимо понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования и соответствовать их ожиданиям;
- лидерство руководства – именно руководство в первую очередь должно быть заинтересовано в качестве образования и обеспечивать единство цели и направления деятельности организации. Ему следует создавать и поддерживать благоприятную среду для коллектива, чтобы сотрудники могли быть полностью вовлечены в достижение поставленных целей и решение задач организации в области качества;
- вовлечение и взаимодействие работников - работники всех уровней являются сутью организации, и их полное вовлечение позволяет использовать способности каждого работника для пользы организации, улучшения качества образования.
- процессный подход - желаемый результат достигается эффективнее, если различными видами деятельности и соответствующими ресурсами управляют как процессом. Вся полезная деятельность должна рассматриваться как единый непрерывный процесс, у которого есть входные данные, ресурсы, операции с ними. Завершаться процесс должен выходом, т.е. конечным результатом, которым являются выпускники обучения, соответствующие государственным

образовательным стандартам, современным требованиям рынка труда и потребностям всех потребителей результатов образования;

- принятие решений на основе фактов - эффективные решения основываются на анализе данных и фактов, полученных в ходе сбора и анализа информации обо всех аспектах деятельности образовательной организации и о его взаимоотношениях с «внешней средой». Такая информация должна включать все установленные и «измеряемые» показатели качества всех рабочих процессов и результатов деятельности и анализироваться на степень достижения целей, определенных в стратегическом плане его развития;
- взаимовыгодные отношения с партнерами – образовательная организация и ее партнеры взаимозависимы, и отношения взаимной выгоды повышают способность обеих сторон улучшать качество и создавать ценности. В качестве таких партнеров выступают организации общего среднего образования, выпускники которых собираются поступать в вуз; организации, в которых работают или будут работать выпускники, местные и зарубежные вузы, НИИ, МОиН КР, администрации районов, областей и городов, общественные организации и организации, которые заинтересованы в сотрудничестве;
- постоянное улучшение – в постоянно меняющемся современном мире образовательная организация не может стоять на месте, стагнация непременно приведет к деградации работников и процесса. Поэтому улучшение качества образования является неизменной целью и постоянным процессом.

II. Элементы и компоненты СМК

Согласно требованиям системного подхода, система управления качеством представляет собой совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих между собой относительно обособленных элементов и подсистем, обеспечивающих выполнение требований к качеству результатов деятельности организации

СМК состоит из следующих элементов: организация; процессы; документы; ресурсы (рис.4).

Рис.4. Элементы системы менеджмента качества



В соответствии с определениями ISO:

- организация, это группа сотрудников и необходимых средств с распределением ответственности, полномочий и взаимоотношений;
- процесс — это совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов деятельности по менеджменту качества. Совокупность процессов составляет процедуру — установленный способ осуществления деятельности;
- документ — информация (значимые данные; информация, описывающий правила выполнения процесса), размещенные на соответствующем носителе.
- ресурсы SMK — все то, что обеспечивает менеджмент качества. Сюда относятся человеческие ресурсы, инфраструктура, материально-техническая база, ИТ, финансы и др. все они могут быть предоставлены как внутри организации, так и извне.

SMK включает в себя ряд компонентов или подсистем, позволяющих реализовать менеджмент качества в полном объеме по алгоритму «планируй-выполни-проверяй-действуй» (рис.5).

Рис.5. Основные компоненты SMK



Таблица 1. Основные компоненты SMK в документах ИЕНиТ

Компонент SMK	Компоненты SMK в документах КГУ им. И. Арабаева
Политика в области качества — общие намерения, направления и цели развития организации в области качества.	Политика в области качества изложена в Программе и плане стратегии развития КГУ им. И. Арабаева и структурных подразделений
Система планирования качества образования достигается систематически в строгом соответствии с процессом стратегического планирования.	Улучшение качества образования запланировано в Программе и плане стратегического развития КГУ им. И.Арабаева и структурных подразделений и оперативных планах. Проведение

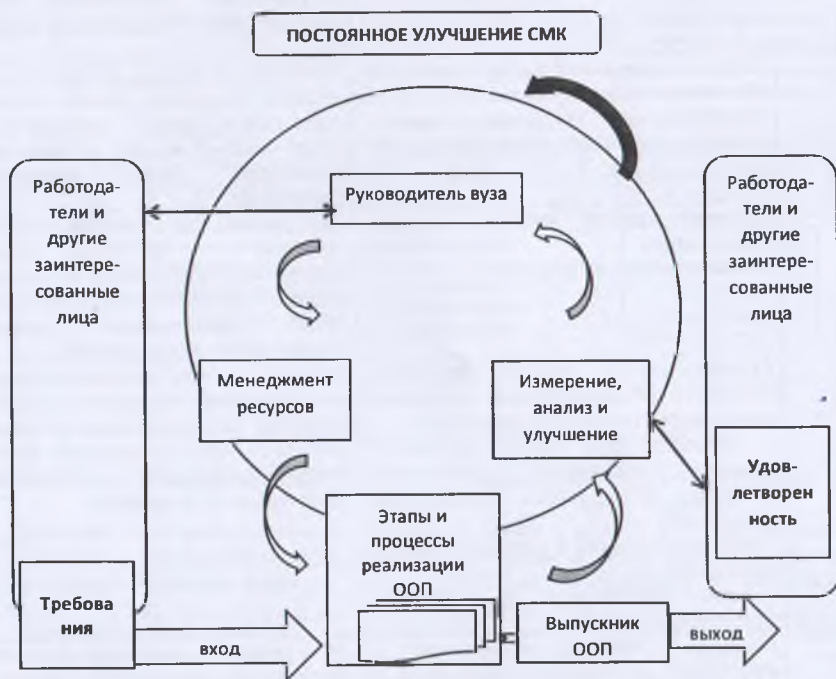
	мониторинга качества образования определяется Планом мониторинга
Система мониторинга качества знаний – методы, способы выявления качества знаний обучающихся.	Требования к результатам обучения обучающихся даны в ГОС, ООП, методы и способы выявления качества знаний - в УМКД
Система мониторинга качества обучения – методы, способы выявления качества используемых методов, методик, педагогических технологий в образовательном процессе	Методы, методики и педагогические технологии описаны в ООП, УМКД. Качество их применения отслеживается на открытых лекциях и занятиях, в процессе проведения мастер-классов.
Система мониторинга удовлетворенности стейкхолдеров качеством образования – способы, методы выявления и принятия во внимание разнообразных интересов различных заинтересованных сторон для достижения образовательных целей	Интересы внутренних стейкхолдеров (обучающиеся и их родители, ППС; АУП и др.) выявляются опросом, анкетированием. Интересы внешних стейкхолдеров (государство работодатели, абитуриенты и их родители; образовательные и научно-исследовательские организации; общественные организации, заинтересованные в социальном партнерстве) выявляются из НПА, регулирующих образование, опросы, анкетирование, обсуждение на встречах и т.п.
Система внутренней проверки качества образования осуществляется контрольно-измерительными процедурами (зачеты, экзамены, срез знаний, тестирование, опрос и т.д.)	Системой внутренней проверки качества является проведение зачетов, экзаменов, среза знаний, опроса и тестирования для сбора количественных и качественных показателей уровня формирования компетенций
Система внешней проверки качества образования осуществляется соответствующими экспертами	Эта система представлена рецензиями отзывами об ООП, УМКД, выпускных квалификационных работах обучающихся, отзывами других внешних стейкхолдеров, а также заключениями регулярной государственной аккредитации.
Система анализа качества образования включает в себя сопоставление полученных результатов с поставленными целями; - систематизацию, анализ и оценку качества полученных результатов, найденных форм работы, применяемых технологий; - выявление проблем и определение путей их решения; - анализ деятельности по реализации мониторинга.	В процессе анализа качества анализируется вся собранная информация, результаты регулярно рассматриваются на заседании кафедры, учебно-методической комиссии, Ученого совета КГУ им.И.Арабаева и структурных подразделений
Система управления информацией о результатах мониторинга качества образования.	Эти решения отражены в приказах руководителя университета о переводе и отчислении обучающихся, решениях заседаний кафедр и Ученого совета структурных подразделений.

<p>Система непрерывного улучшения качества — это процесс, который повторяется снова и снова, теоретически бесконечно и обеспечивает основу для непрерывного улучшения системы управления</p>	<p>Система непрерывного улучшения качества проявляется в ежегодном планировании, выполнении, проверке и корректирующих действиях всего коллектива вуза</p>
---	--

III. Процессная модель СМК

Решение задачи повышения качества образования связано не только с наличием компонентов СМК, но и созданием комплексной системы управления. Построение подобной системы с опорой только на оценку результатов любого процесса является принципиально несостоятельным. Эффективного управления качеством можно добиться только путем управления процедурами внутри самого образовательного процесса. Применительно к университету — через управление качеством предоставляемых научно-образовательных услуг на всех этапах подготовки специалиста. Наиболее удобной и широко используемой комплексной моделью СМК является модель «вход—процесс—выход» (рис.6).

Рис.6. Модель системы менеджмента качества, основанной на процессном подходе



Модель СМК «вход—процесс—выход» а включает в себя комбинацию характеристик не только результатов, но и процесса обучения, личностные характеристики всех участников образовательного процесса, их потребности и отношение к образовательному учреждению.

Вход образовательной среды — это совокупность факторов, составляющих исходное начало в организации образовательного процесса в учреждении, оно включает:

- необходимые условия для осуществления обучения в учреждении;
- социальный заказ на образовательную услугу, требования современного рынка труда;
- уровень выпускников общеобразовательных организаций, выступающих в качестве субъекта обучения;
- информационные связи с внешней системой:
 - НПА и решения Правительства КР, МОН КР и других государственных органов,
 - интересы работодателей и других заинтересованных лиц;
- и др.

Процессы (этапы и процессы реализации ООП) подразумевают организацию и осуществление непосредственной работы с обучающимися, а именно: способы функционирования субъектов и объектов образовательного процесса, средства, формы и методы обучения, которые приводят к формированию специалиста. Профессиональная подготовка будущего специалиста зависит от многих внутренних условий. Это и качество преподавательского состава, образовательных и рабочих программ, учебно-методического обеспечения образовательного процесса, материально-технической базы учреждения.

Выход отражает итоговые (конечные) результаты обучения по основным профессиональным образовательным программам, среди которых могут быть: параметры, характеризующие социально-личностные, профессиональные качества выпускника, информационный поток о проделанной работе, ее результативности и эффективности, зафиксированные в рекомендациях, внешних отзывах, характеристиках, оценках.

Основными факторами процессной модели СМК выступают:

- **личное участие руководителя вуза:**
 - в формулировке и развитии миссии, видения, основных ценностей, политики, основных целей и задач в области качества.
 - в обеспечении разработки, внедрения и постоянного совершенствования системы менеджмента качества вуза (СМК).
 - в работе с внешними заинтересованными сторонами и обеспечении обратной связи с персоналом для улучшения деятельности.
- **менеджмент ресурсов** касается как количественного, так и качественного аспекта управления ресурсами и включает в себя:
 - управление персоналом, способствующим повышению уровня знаний, квалификации и полному раскрытию потенциала своих сотрудников;
 - планирование отношения и взаимодействие с внешними партнерами;
 - управление финансово-экономической деятельностью и финансовыми ресурсами вуза;
 - управление материально-технической базой образовательного процесса;
 - планирование, проектирование и совершенствование процессов реализации политики и стратегии;
 - наиболее полное удовлетворение потребностей всех заинтересованных сторон.

- фактор *Процессы* характеризует, как вуз планирует, проектирует и совершенствует свои рабочие процессы и управляет ими с целью реализации политики и стратегии и наиболее полного удовлетворения потребностей всех заинтересованных сторон. Это:
 - маркетинговые исследования (Определение видения на образование, требований к квалификационной характеристике, образовательному профилю и учебному плану образовательной программы).
 - разработка ООП, учебного плана в соответствии с ГОС;
 - разработка учебно-методического обеспечения дисциплин учебного плана (УМКД)
 - прием студентов в вуз.
 - контроль и оценка качества образовательного процесса.
 - контроль полученных знаний и навыков (зачеты, экзамены, итоговая аттестация и др.).
 - консультации и помощь при выборе карьеры обучения и трудоустройстве.
 - научно-исследовательская деятельность.
 - учебно-методическая работа и обеспечение учебного процесса учебно-методической литературой.
 - обеспечение комфортной образовательной среды и библиотечного обслуживания.
 - воспитательная и внеучебная работа со студентами.
 - социальная поддержка студентов.
- *Измерение, анализ и улучшение* определяет сбор, анализ количественных и качественных данных о результатах и процессе обучения, личностных характеристиках всех участников образовательного процесса, их потребностях и отношении к образовательному учреждению и принятие решений на основе анализа.
- *Выход* характеризует насколько сформированные социально-личностные и профессиональные компетенции выпускника ООП соответствует удовлетворенности потребителей, а именно:
 - степень удовлетворенности работодателей.
 - степень удовлетворенности государства в лице МОиН КР, государственных органов по лицензированию, аттестации и аккредитации и др.
 - степень удовлетворенности персонала вуза различными аспектами работы в вузе.

Таким образом достоинством системы менеджмента качества является и то, что система охватывает всю деятельность учреждений высшей школы без исключения. СМК в учреждении образования, как и система менеджмента качества в любой другой организации, рассматривает всю технологическую цепочку деятельности по процессам. Процессный подход, присущий международному стандарту СМК, четко регламентирует научно-исследовательские и аналитические работы, планирование и контроль качества образовательных услуг, внутренние аудиты, воспитательную работу, анализ рынка и оценку удовлетворенности потребителей, а также управление жалобами. Система менеджмента качества регулирует также такие направления деятельности образовательного учреждения, как управление кадрами, инфраструктурой, которая включает не только учебные корпуса, но и объекты социально-бытового назначения и управление профессиональной образовательной средой