

**S.M. Jumasheva**

1<sup>st</sup> year doctoral student of “Management” specialty, Narxoz University, Kazakhstan, Almaty,  
e-mail: [sulushash.jumasheva@narxoz.kz](mailto:sulushash.jumasheva@narxoz.kz)

## FEATURES OF INTERNAL CONTROL AND ASSESSMENT OF QUALITY OF EDUCATIONAL SERVICES IN HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS OF THE REPUBLIC OF KAZAKHSTAN

**Annotation.** In the article some features of carrying out internal control and assessment of quality of educational services in higher educational institutions of the Republic of Kazakhstan taking into account the international trends of development of the educational sphere are considered.

**Keywords:** quality of educational services, quality management, quality control, quality assessment, level of consumers' satisfaction

УДК: 005-027.21

**С.М. Джумашева**

докторант 1 года обучения специальности «Менеджмент»  
Университета Нархоз, Казахстан, Алматы

## ОСОБЕННОСТИ ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В ВУЗАХ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

**Аннотация.** В статье рассмотрены некоторые особенности проведения внутреннего контроля и оценки качества образовательных услуг в вузах Республики Казахстан с учетом мировых тенденций развития образовательной сферы.

**Ключевые слова:** качество образовательных услуг, управление качеством, контроль качества, оценка качества, уровень удовлетворенности потребителей.

На современном этапе развития экономики сфера образования осознается как отрасль, обеспечивающая условия устойчивого социально-экономического развития государства, а создаваемый ею интеллектуальный капитал - как стратегический фактор, определяющий перспективы его развития и повышения конкурентоспособности. В Стратегии «Казахстан-2050» Президент Республики Казахстан Н.А Назарбаев подчеркивает, что «Знания и профессиональные навыки – ключевые ориентиры современной системы образования, подготовки и переподготовки кадров. Чтобы стать развитым конкурентоспособным государством, мы должны стать высокообразованной нацией» [1]. В этой связи важная задача, которая стоит перед республикой – войти по уровню конкурентоспособности в число 30 лучших стран мира - предъявляет к системе образования и науки качественно новые требования.

В Республике Казахстан разработана Государственная программа «Развитие образования и науки в Республике Казахстан на 2016-2019 годы» [2]. Перед современными вузами были поставлены задачи по дальнейшему повышению качества предоставляемого образования, в том числе:

- переход от государственной аттестации к аккредитации, который предполагает создание эффективной системы обеспечения качества образования, включающей как внутреннее, так и внешнее обеспечение качества;

- обеспечение качественной подготовки высококвалифицированных кадров;
  - модернизация содержания высшего и послевузовского образования в контексте мировых тенденций.
- Эти же вопросы сегодня находятся в центре внимания инициаторов и участников Болонского процесса.

Выполняя свои социальные и экономические функции, система высшего образования Республики Казахстан за годы своего становления претерпела серьезные качественные трансформации, которые носят позитивный характер.

Наряду с этим, анализ ее современного состояния свидетельствует о наличии ряда проблем, сдерживающих ее развитие и требующих своего решения. Например, как отмечено в Стратегическом плане Министерства образования и науки Республики Казахстан на 2014-2018 годы, «национальная и институциональная модель управления вузами не обеспечивает подготовку конкурентоспособных кадров и не гармонизирована с международной практикой» [3]. В Рейтинге глобальной конкурентоспособности 2015–2016 (Global Competitiveness Index) Всемирного Экономического Форума по слагаемому «Высшее образование и профессиональная подготовка» Республика Казахстан занимает только 60-ое место из 140 стран мира, по «Качеству образования» – 64-ое, по «Качеству системы образования» – 67-ое [4].

Качественные трансформации сферы образования необходимы и для решения вопросов с трудоустройством выпускников вузов. Статистические данные последних лет по вопросам качества подготовки будущих специалистов в вузе выявили, что по Казахстану показатель трудоустройства выпускников вузов 2014 года в первый год после окончания вуза составил 75%. Из общего числа выпускников вузов 2014 года, принятых на работу (47 331 чел.) в первый год после окончания вуза, только 12% (5 595 чел.) устроились по специальности [5]. Теоретическая направленность обучения в вузе также создает определенные трудности при трудоустройстве выпускников. Работодатели отмечают, что готовность выпускников вузов к профессиональной деятельности не всегда соответствует современным требованиям к профессии.

На основании вышеизложенного следует, что нынешнее состояние внутреннего контроля и оценки качества образовательных услуг в вузах не в полной мере отражает реальное положение качества подготовки будущих профессиональных кадров в вузе, способных на высоком уровне соответствовать социально-экономическим запросам современного общества. Возникает объективная необходимость в преобразованиях сферы подготовки специалистов различных областей хозяйственной деятельности, в изменении систем внутреннего обеспечения качества образования.

В Республике Казахстан в национальную систему контроля и оценки качества образования вписываются процедуры лицензирования, аттестации, аккредитации, ранжирования учебных заведений, государственный мониторинг качества системы образования, единое национальное тестирование, внешняя оценка учебных достижений обучающихся.

Внутренний контроль и оценка качества образования включает в себя модели управления качеством, различные процедуры самооценки всех видов деятельности вузов, текущий контроль успеваемости студентов. Акцент также делается на степени удовлетворенности образовательным процессом и результатами обучения в вузе студентов, работодателей, выпускников.

В последние годы в связи с вхождением республики в мировое образовательное пространство, изучением зарубежного опыта и проведением сопоставительного анализа развития сфер образования во внутреннем контроле и оценке качества образования появилась определенная системность, стали применяться новые процедуры и методы.

Шире стали применяться процедуры самооценки учебных заведений, создаваться структуры менеджмента качества в вузах, ориентированные на требования стандарта ISO – 9000 и его модификаций.

ISO – 9000 - это серия международных стандартов по созданию на предприятии системы управления качеством, которая представляет собой набор предписаний по повышению эффективности происходящих в компании процессов с целью улучшения выпускаемой продукции и предоставляемых услуг. В основе стандартов лежат идеи и положения теории всеобщего менеджмента качества (TQM). В соответствии с ISO серии 9000 существуют восемь принципов системы менеджмента качества: ориентация на потребителя; ведущая роль руководства; вовлечение работников; процессный подход; системный подход к менеджменту; постоянное улучшение; подход к принятию решения на основе фактов; взаимовыгодные отношения с поставщиками.

Главным компонентом системы менеджмента качества является разработка политики в области качества. В этом документе руководство вуза определяет основные приоритеты в области повышения качества. Высшее руководство должно разрабатывать конкретные цели, которые в свою очередь должны быть и «гибкими». При постановке целей в области качества следует предусмотреть этапы пересмотра и актуализации целей. Цели в области качества необходимо довести до сведения сотрудников организации.

Принципы, методы и инструменты TQM находят прямое применение в реальной практике управления вузами. Их использование позволяет выявлять существующие проблемы, находить решения и анализировать полученные результаты [6].

Неотъемлемой частью системы менеджмента качества является внутривузовский контроль качества, который основывается на методологии Деминга, известной как Plan-Do-Check-Act (Планируй – Делай – Проверь – Действуй) и отражает схему последовательности функций управления качеством:

- планирование деятельности по управлению качеством;
- реализация запланированных действий;
- контроль хода процессов и их результатов;
- анализ и коррекция полученных результатов [7].

Вузы должны уделять особое внимание проведению внутривузовского контроля качества услуг. В своем исследовании М.Кахсай (2012) отмечает, что «внешнее обеспечение качества ориентировано на отчетность (accountability-oriented), является более поверхностным, представляя собой только некий «слепок» качества; в то время как внутреннее обеспечение качества более созидательно по своей природе, может приводить к непрерывным усилиям по повышению качества (improvement-oriented) и развитию культуры качества в учреждениях образования» [8].

В теории менеджмента контроль - объективно необходимое слагаемое хозяйственного механизма при любом способе производства. От эффективности внутреннего контроля зависит эффективность функционирования хозяйствующих субъектов (экономических единиц), а эффективность функционирования хозяйствующих субъектов в совокупности – одно из условий эффективности всего общественного производства.

Внутренний контроль организации — это осуществление субъектами организации таких действий, как:

- определение фактического состояния организации (объекта контроля);
- сравнение фактических данных с планируемыми;
- оценка выявляемых отклонений и степени их влияния на аспекты функционирования организации;
- выявление причин зафиксированных отклонений.

Любая управленческая функция обязательно интегрирована с контрольной. Поэтому теоретически рассматривая каждую стадию как отдельный элемент процесса управления, можно допустить, что элемент контроля присутствует на каждой стадии. Для оптимального хода любой из стадий процесса управления над каждой из них необходим контроль.

В современных условиях внутренний контроль как управленческая функция должен осуществляться на всех уровнях управления.

Система внутреннего контроля должна ориентироваться на:

- устойчивое положение организации на рынках;
- признание организации субъектами рынка и общественностью;
- своевременную адаптацию систем производства и управления организации к динамичной внешней.

Основными направлениями внутривузовского контроля являются:

- качество управления (на различных уровнях);
- качество педагогического персонала;
- качество абитуриентов и студентов;
- качество учебного процесса и педагогической деятельности;
- качество учебно-методического, информационного и библиотечного обеспечения вуза;
- качество научно-исследовательской и научно-методической деятельности вуза;
- качество материально-технической базы вуза;
- качество подготовки, как конечный результат образовательного процесса.

Для измерения качества образовательного процесса вузами

применяются следующие формы внутреннего контроля:

- входной контроль знаний студентов;
- текущий и рубежный контроль успеваемости;
- итоговый контроль (экзамены);
- защиты курсовых проектов и работ;
- аттестация всех видов практики;
- проверка состояния методического обеспечения учебного процесса;
- сбор и анализ данных об удовлетворенности потребителей;
- внутренние аудиты [7].

По каждому виду контроля определены ответственные за мониторинг и измерение сотрудники.

Показатели оценки должны быть измеримыми величинами, рассчитываемыми на основе данных, полученных из достоверных источников информации. Для показателей следует определить нормативные значения, с которыми будут сравниваться измеренные значения показателя, источники данных, расчетные формулы, периодичность оценки. Нормативные значения показателя оценки устанавливаются в зависимости от целей в области качества и статистических данных за предыдущие периоды [6].

Международные принципы TQM также предполагают ориентацию на требования потребителя. В связи с этим, вузы проводят различные опросы удовлетворенности потребителей. «Чтобы получить реальное качество в высшем образовании, важно внедрить систему управления качеством и постоянно улучшать ее, используя в качестве обратной связи показатель «уровень удовлетворенности» студентов и других заинтересованных сторон» [8].

Для проведения опросов удовлетворенности потребителей ставятся следующие задачи:

- определить цель исследования;
- определить категории респондентов;
- определить соответствующие показатели оценки;
- разработать анкеты;
- выбрать метод исследования (например, анкетирование, фокус-группа);
- выбрать методику обработки данных;
- определить способ представления результатов опроса.

Основные виды опросов, проводимые службами качества в вузах республики:

- «Преподаватель глазами студентов»;
- «Вуз глазами выпускников»;
- Опрос работодателей;
- Опрос удовлетворенности ППС;
- Анкетирование родителей абитуриентов и студентов.

Таким образом, для усиления своего положения на образовательном рынке, вузам необходимо формировать адекватную современным условиям и отвечающей международным требованиям систему обеспечения качества образования, в основе которой лежат его контроль и оценка. Объективный внутривузовский контроль качества образовательных услуг будет способствовать совершенствованию образовательных процессов в вузе, что, в свою очередь, способствует повышению качества подготовки специалистов.

## ЛИТЕРАТУРА

- [1] Стратегия «Казахстан – 2050» // [http://www.akorda.kz/ru/official\\_documents/strategies\\_and\\_programs](http://www.akorda.kz/ru/official_documents/strategies_and_programs)
- [2] Государственная программа развития образования и науки Республики Казахстан на 2016-2019 годы // <http://control.edu.gov.kz/ru/gosudarstvennaya-programma-razvitiya-obrazovaniya-i-nauki-respubliki-kazahstan-na-2016-2019-gody>
- [3] Стратегический план Министерства образования и науки Республики Казахстан на 2014 - 2018 годы // <http://control.edu.gov.kz/ru/strategicheskij-plan-mon-rk-na-2014-2018-gody>
- [4] The Global Competitiveness Report 2015-2016 // <http://reports.weforum.org/global-competitiveness-report-2015-2016/competitiveness-rankings/#indicatorId=GCI.C.11>
- [5] Шакирова Л. Трудоустройство выпускников вузов Казахстана // Alma mater. Вестник высшей школы. - 2016. - № 3
- [6] Мутанов Г.М., Томилин А.К., Кукина Ю.Е. и др. Управление качеством в высшем учебном заведении: Монография. - Усть-Каменогорск, 2011. - 116 с.
- [7] Серова М.А. Внутривузовский контроль качества образования // Вестник КАСУ. - 2008. - №1
- [8] Sarbu, Roxana., Ilie, Anca Gabriela., Enache, Antonia Cristiana et.al., (2009). The quality of educational services in higher education - assurance, management or excellence? *Amfiteatru Economic*, 11(26), 383-392.
- [9] Кашук Л.И. Система обеспечения качества вузовского образования: оценка и механизмы управления (на материалах Республики Казахстан). Диссертация на соискание ученой степени канд.экон.наук, Инновационный Евразийский Университет. - Павлодар, 2007. - с.239

## REFERENCES

- [1] «Strategija «Kazahstan – 2050». [http://www.akorda.kz/ru/official\\_documents/strategies\\_and\\_programs](http://www.akorda.kz/ru/official_documents/strategies_and_programs) (in Russ).
- [2] Gosudarstvennaja programma razvitiya obrazovaniya i nauki Respubliki Kazahstan na 2016-2019 gody. <http://control.edu.gov.kz/ru/gosudarstvennaya-programma-razvitiya-obrazovaniya-i-nauki-respubliki-kazahstan-na-2016-2019-gody> (in Russ).
- [3] Strategicheskij plan Ministerstva obrazovaniya i nauki Respubliki Kazahstan na 2014 - 2018 gody. <http://control.edu.gov.kz/ru/strategicheskij-plan-mon-rk-na-2014-2018-gody> (in Russ).

[4] The Global Competitiveness Report 2015-2016. <http://reports.weforum.org/global-competitiveness-report-2015-2016/competitiveness-rankings/#indicatorId=GCI.C.11>

[5] Shakirova L. Trudoustrojstvo vypusnikov vuzov Kazahstana. Alma mater. Vestnik vysshej shkoly. **2016**. № 3 (in Russ).

[6] Mutanov G.M., Tomilin A.K., Kukina Ju.E. i dr. Upravlenie kachestvom v vysshem uchebnom zavedenii: Monografija. Ust-Kamenogorsk, **2011**. 116 s.

[7] Serova M.A. Vnutrivuzovskij kontrol' kachestva obrazovanija. Vestnik KASU. **2008**. №1 (in Russ).

[8] Sarbu, Roxana., Ilie, Anca Gabriela., Enache, Antonia Cristiana et.al., (**2009**). The quality of educational services in higher education - assurance, management or excellence? Amfiteatru Economic, 11(26), 383-392.

[9] Kashuk L.I. Sistema obespechenija kachestva vuzovskogo obrazovanija: ocenka i mehanizmy upravlenija (na materialah Respubliki Kazahstan). Dissertacija na soiskanie uchenoj stepeni kand.jekon.nauk, Innovacionnyj Evrazijskij Universitet. Pavlodar, **2007**. s.239 (in Russ).

ӘОЖ: 005-027.21

**С.М. Джумашева**

«Менеджмент» мамандығы бойынша 1 курс докторанты,  
Нархоз Университеті, Алматы қ., Қазақстан

### **ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ ЖОО-ДАҒЫ БІЛІМДІК ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ САПАСЫН ІШКІ БАҚЫЛАУ ЖӘНЕ БАҒАЛАУ ЕРЕКШЕЛІКТЕРІ**

**Аннотация.** Мақалада білім беру саласының әлемдік даму үрдістерін есепке ала отырып, Қазақстан Республикасының ЖОО-да білімдік қызмет көрсету сапасын ішкі бақылаудың және бағалаудың кейбір ерекшеліктері қарастырылған.

**Тірек сөздер:** білімдік қызмет көрсету сапасы, сапаны басқару, сапаны бақылау, сапаны бағалау, тұтынушылардың қанағаттанушылық деңгейі