

УДК 331.07

ИНСТРУМЕНТЫ И АСПЕКТЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ В СФЕРЕ ОРАЗОВАНИЯ

Көшербек Азамат Амангельдыұлы

azamat.kosherbek@gmail.com

ЕНУ имени Л. Н. Гумилева магистрант 1 курса ОП «Менеджмент»,
г. Нур-Султан, Казахстан

Научный руководитель: Курманов Н.А.

Качество образования понимается как результат процессуальной стороны образования и совокупность компетенций выпускников, которые придают им способность адаптироваться к изменяющейся социальной и экономической среде, удовлетворять обусловленные потребности.

Качество образования распадается на качество условий и качество результата. Первое состоит в способности учреждения создать в своих стенах образовательные траектории, соответствующие склонностям и интересам обучающихся при обязательном выполнении государственных образовательных стандартов. Второе - в оценке меры соответствия результатов - надеждам. В данном определении представлены два основных компонента качества: обязательный (стандартный) и вариативный (определяемый образовательным учреждением).

Выполнение образовательных стандартов обеспечивает единство образовательного пространства государства и гарантирует право обучающихся на получение полноценного образования. Средством отслеживания выполнения образовательных стандартов является мониторинг. Второй (вариативный) компонент не может быть оценен на основе количественных показателей, поскольку оценивается не результат, а направление развития образовательного учреждения, т.е. личностно-ориентированная составляющая качества образования.

С точки зрения управления можно выделить два аспекта качества образовательного процесса: технический и функциональный.

Технический аспект применительно к образовательному процессу определяет его содержание, отвечает на вопрос что необходимо рассмотреть в рамках образовательной программы и устанавливает суть удовлетворяемой потребности. В основе содержания лежат

рекомендации и положения образовательного стандарта, т.е. требования со стороны Министерства образования и науки Республики Казахстан.

Функциональный аспект определяет то, как удовлетворяется потребность. Применительно к образовательному процессу – это то, каким способом образовательная организация выполняет требования МОН РК.

Как в техническом, так и в функциональном аспекте важен уровень качества оказываемых образовательных услуг. Можно выделить четыре уровня качества образования:

Первый уровень – «Соответствие стандарту», или обеспечение нормативного качества. На этом уровне выясняются требования потребителей (государства, организации), утверждается стандарт, соответствующий запросам, отлаживаются процессы для обеспечения стандартного качества и осуществляются процедуры по его проверке.

Второй уровень – «соответствие использованию», или готовность образовательного учреждения соответствовать разнообразным запросам потребителя: общественных организаций, родителей, учеников. Маркетинговые исследования играют на этом уровне центральную роль. Чаще всего этот уровень означает переход на новую, более высокую ступень требований к качеству образовательных услуг.

Третий уровень – «соответствие фактическим требованиям рынка». Означает производство образовательных услуг высокого качества с одновременным снижением их себестоимости.

Четвертый уровень – «соответствие скрытым (неочевидным) потребностям рынка». Преимущество получает то образовательное учреждение, которое «просчитывает» скрытые потребности потребителей, использует инновационные и прорывные методики и технологии, заботится о повышении квалификации своих сотрудников.

Для того чтобы переходить с одного уровня на другой, т.е. повышать качество образовательного процесса можно использовать ряд инструментов, разработанных в системе менеджмента качества. Существуют следующие основные инструменты менеджмента качества:

- контрольный листок;
- расслаивание (стратификация);
- диаграмма причинно-следственных связей (Исикавы);
- диаграмма рассеивания;
- гистограмма;
- диаграмма Парето;
- контрольные карты Шухарта.

Контрольный листок. Представляет собой форму для регистрации и подсчета данных, собираемых в результате наблюдений или измерений контролируемых показателей в течение установленного периода времени. Собираемые данные могут быть как целочисленными (число пропусков занятий), так и интервальными (диапазон значений измерений) [1].

Цель данного инструмента сбор данных и их автоматическое упорядочение для облегчения дальнейшего использования собранной информации.

Суть контрольного листка – это:

средство регистрации данных, как правило, в виде бумажного бланка с заранее внесенными в него контролируемыми параметрами, соответственно которым можно заносить необходимые данные с помощью пометок или каких-либо символов;

инструмент, позволяющий облегчить задачу контроля протекающих процессов и предоставить различного рода факты для анализа, корректировки и улучшения качества процессов.

Расслаивание (стратификация). Стратификация или метод расслаивания статистических данных позволяет произвести отбор данных, отражающих требуемую информацию о процессе. В соответствии с этим методом данные делят на группы в соответствии с их особенностями.

Цель инструмента расслаивания — это контроль протекающих процессов и выявление проблем путем расслаивания (группировки) данных и обработки каждой группы в отдельности.

Суть состоит в методе стратификации (расслаивания статистических данных), которая позволяет произвести селекцию данных, отражающую требуемую информацию о процессе, в соответствии с различными факторами.

Диаграмма Исикавы – инструмент, обеспечивающий системный подход к определению фактических причин возникновения проблем. Эта диаграмма называется диаграммой причинно-следственных связей. Она помогает определить все факторы, влияющие на проблему или желаемый результат. Создание диаграммы лучше всего осуществлять во время мозговой атаки.

Цель данного инструмента перечислить все факторы, влияющие на качество образовательного процесса, и составить схему взаимодействия между ними [1].

Суть состоит в диаграмме, которая позволяет в простой и доступной форме систематизировать все потенциальные причины рассматриваемых проблем, выделить из них самые существенные и провести уровневый поиск первопричины.

Диаграмма рассеяния. Диаграмма рассеяния показывает примерный характер взаимосвязи между числовыми характеристиками, соответствующими какой-либо паре факторов.

Целью инструмента диаграммы рассеяния является выяснение существования зависимости и выявление характера связи между двумя различными параметрами процесса.

Суть диаграммы рассеяния – инструмент, позволяющий определить вид и тесноту связи между парами соответствующих переменных.

Гистограмма – один из вариантов столбиковой диаграммы, позволяющий зрительно оценить распределение статистических данных, сгруппированных по частоте попадания в определенный (заранее заданный) интервал.

Целью является контроль действующего процесса и выявление проблем, подлежащих первоочередному решению.

Суть – один из наиболее распространенных методов, помогающих интерпретировать данные по исследуемой проблеме [1].

Диаграмма Парето. Диаграмма Парето – это столбчатая диаграмма, на которой интервалы (столбики) упорядочены по убыванию. На такой диаграмме интервалы могут представлять виды дефектов, их локализацию, ошибки и т.д. Высота интервалов (высота столбиков) показывает частоту возникновения дефектов, их процентное соотношение, стоимость, время и т.д.

Карта Шухарта. Контрольная карта Шухарта – это графическое средство принятия решений относительно стабильности или предсказуемости любого процесса. Этот инструмент позволяет определить способы управления соответствующим процессом.

Цель карты Шухарта является осуществление оценки управляемости действующего процесса. В случае управляемости – оценку его воспроизводимости. В случае статистически неуправляемого процесса провести корректирующее воздействие и проверку эффективности принятых мер.

Контрольные карты (КК) являются инструментом, позволяющим отслеживать ход процесса и воздействовать на него (с помощью соответствующей обратной связи), предупреждая его отклонения от предъявляемых к процессу требований [1].

Делая выводы, можно отметить важность и значимость применения инструментов и аспектов управления качеством услуг в сфере образования, которые позволяют вывести их на новый инновационный уровень роста и развития.

Список использованной литературы

1. Л.В. Курзаева И.Г. Овчинникова. Управление качеством образования и современные средства оценивания результатов обучения. Учебное пособие

2. Харин В.Ф. Формирование системы менеджмента качества ВУЗа. Сертификация. Журнал. - 2018. - №1 - [Электронный ресурс]. [URL: ://www.mesi.ru](http://www.mesi.ru).
3. Максимова В.Н. Аксиологическая теория в контексте качества образования
4. //Педагогика. 2019. - № 2. С.9-14.