

УДК 005:378

<sup>1</sup>З.Е. Валиханова\*, <sup>2</sup>С.Ж. Сыпабеков,  
<sup>3</sup>А.Н. Тулембаев

<sup>1</sup>Казахский национальный университет имени аль-Фараби, Республика Казахстан, г. Алматы

<sup>2</sup>Алматинский университет менеджмента (ALMU), Республика Казахстан, г. Алматы

<sup>3</sup>Казахский Национальный Технический Университет имени К.Сатпаева,

Республика Казахстан, г. Алматы

\*E-mail: z567@mail.ru

### **Рыночные подходы к пониманию управления качеством в системе Высшего образования**

Данная статья описывает взаимосвязь понятия качества и удовлетворенность. В этом аспекте рассматривается и детализируется понятие качества с различных сторон и видений ученых. Далее по содержанию рассматриваются этапы развития управления качеством, как процесс эволюции, где выявляется необходимость в постоянном осмыслении важности поиска актуальных решений в области управления качеством. Качество в образовании рассмотрен, исходя из имеющихся видений и результатов трудов, где основной упор делается на поиск и рассмотрение связи с удовлетворенностью. Контроль качества образования требует разграничения между сферами образования или этапов образования. В последнем абзаце мы рассматривали важность удовлетворить рыночных потребностей в трудовых ресурсах. В статье рассмотрены вопросы трудоустройства выпускников, а также определение связи между предприятием и учебным заведением.

**Ключевые слова:** Качество, управление качеством, качество высшего образования, управление качеством образования, трудовые ресурсы, процессы управления качеством.

Z. Valikhanova, S. Syrabekov, A. Tulembayev

### **Market-based approaches to the understanding of quality management in higher education**

This article describes the relationship of the concept of quality and satisfaction. In considering and detail the concept of quality from different angles and visions of scientists, we have define the direction of future aspects. Further, the content of the stages of development are considered quality management as a process of evolution, which revealed the need for understanding the importance of a constant search for relevant solutions in the field of quality management. Quality in education is considered, on the basis of existing visions and results of labor, where the emphasis is on the search and examination due to satisfaction. Control the quality of education requires a distinction between the spheres of education, or stages of education. In the last paragraph, we have considered the importance of the market to meet the manpower needs. The paper deals with the employment of graduates, as well as the definition of the links between businesses and schools.

**Key words:** Quality, quality management, quality of higher education, quality management education, human resources, quality management processes.

З.Е. Валиханова, С.Ж. Сыпабеков, А.Н. Тулембаев

### **Жоғары білім жүйесінде сапаны басқару түсінігіне нарықтық көзқарас**

Мақалада сапа және қанағаттанушылық түсініктерінің өзара байланысы сипатталады. Осы тұрғыдан сапа түсінігі жан-жақты және әртүрлі ғалымдардың көзқарасы бойынша талданып, қарастырылады. Сонымен қатар сапаны басқарудың эволюция ретінде даму кезеңдері қарастырылып, сапаны басқару саласында өзекті шешімдерді іздеу қажеттігі анықталады. Білім берудегі сапа қанағаттану түсінігімен өзара байланысты іздеуге басты назар аударатын көзқарастар мен еңбек нәтижелері бойынша қарастырылған. Мақалада еңбек ресурстарына нарықтық қажеттілікті қанағаттандырудың маңызыдылығы қарастырылды. Сондай-ақ бітірушілерді жұмыспен қамту мәселесі, кәсіпорын мен білім беру мекемелері арасындағы байланыс қарастырылды.

**Түйін сөздер:** сапа, сапаны басқару, жоғары білім сапасы, еңбек ресурстары, сапаны басқару үдерісі.

## Введение

В рыночных условиях вопрос качества является приоритетным направлением деятельности предприятия. На сегодняшний день предприниматели серьезно подходят к вопросам внедрения системы менеджмента качества на предприятиях, что говорит о ее высокой актуальности. Само понятие качества относится больше к философской категории, об этом свидетельствует тот факт, что более 2000 лет ученые находятся в изысканиях четкой формулировки данного понятия. Если ранее качество различали по признаку «хороший-плохой», или идентифицировали как высококлассный, дорогой, то в последнее столетие к данному понятию подходят более расширено с точки зрения формулировки. Гегель (19 век) описывал данное понятие как «тождественную с бытием определенность, так что нечто перестает быть тем, что оно есть, когда оно теряет свое качество».

## Подходы к определению понятия качества

Известный специалист в области качества У. Шухарт (США) в 1931 году понятию качество придал два аспекта: с одной стороны, объективные физические характеристики предмета, с другой – субъективная категория – насколько предмет «хорош». Японский ученый К. Исикава (1950 г.) и американец Д. Джуран (1979 г.) вложили в понятие «качество – степень удовлетворения потребностей потребителя продукции» [1].

Несмотря на разносторонность взглядов, качество на практике рассматривается как какое-то одно главное, доминирующее свойство, наиболее ярко характеризующее предмет или явление. При этом все остальные свойства предмета или процесса, как менее важные, не принимались во внимание. Это облегчает задачу управления качеством абстрагируя от ряда свойств того или иного предмета или процесса [2].

Помимо приведенных выше определений понятия качества, по международным стандартам существуют и другие. Роберт Персинг, американский философ и литератор, называет качество конечной, а потому не поддающейся определению категорией анализа. По Р. Персингу, качество – первооснова материального и нематериального мира и потому в принципе не может быть определено (как, например, «точка») [3].

Исходя из разносторонних точек зрения, в категории качества можно выделить множество особенностей и различных аспектов. В зависимости от цели использования и рассмотрения качества к ее основным аспектам можно отнести: философский, социальный, технический, экономический и правовой.

Несмотря на различные взгляды и аспекты, качество в наше время обрело значимое явление в деятельности человека. Возможно, качество – это определенная потребность человека. Если мы говорим о потребностях, то рассмотрим основные теории, где есть низший уровень потребности это еда, безопасность и высший – уважение и социальная значимость. Везде на каждом уровне чтобы был рост необходимо удовлетворение потребности на высоком уровне качества, после чего происходит рост потребности и переход их по иерархии вверх.

Как известно, любой предмет включает в себя множество свойств, а в совокупности они составляют качество, но для конкретной характеристики качества продукции из этого множества выделяют лишь те, который в данный момент представляют интерес для потребителя. В этой связи понятие качества связано со степенью удовлетворения конкретных потребностей индивидуума или общества.

На сегодняшний день понятие качества больше используется как прилагательное к чему-либо, к примеру, качественный продукт, качественная услуга и т.д. К данному слову мы также добавляем схожие по значению, например, высококлассный, превосходный, лучший и т.д. То есть здесь мы четко определяем ценность и значимость предмета посредством значения понятия качество. В рыночной среде категория качество показывает пути развития, а также является определяющим фактором в конкурентной борьбе.

Таким образом, разбирая понятие качества, мы можем заключить, что данное понятие является характером деятельности человека. Человек не может производить не качественную вещь, иначе, данное теряет свою актуальность. Качество является двигателем прогресса, исходя из этого мы можем определить понятие качества как интегрированную систему свойств продукта с его внешним окружением. Система свойств предполагает единство всех свойств продукта или услуги. Под внешним окружением мы понимаем удовлетворенность потребителя.

## Управление качеством

К вопросу управления качеством подходили с древних времен. Результаты управления качества древних мы видим, исходя из сохранившихся объектов (памятников) древней культуры. А также есть свидетельства, запечатленные в настенных рисунках, где описывается процесс управления качеством. В те времена к вопросу качества относились более конкретно, не было сомнений в том, что изготавливаемый предмет может быть не качественным, в этой связи использовали лишь пригодность предмета.

С появлением производства начали появляться различные концепции и теории. Основоположниками и гуру в области управления качеством считают Э. Деминга [4], Дж. Джурана [5], А. Фейгенбаума [6], а также Шухарт [7], Кросби [8] и т.д. Каждый из них развивал свою теорию управления качеством, которой мы пользуемся по сей день. Процесс развития концепции управления качеством мы можем представить в виде таблицы (таблица 1), принято выделять четыре взаимосвязанные фазы, такие, как отбраковка, контроль качества, управление качеством и менеджмент качества.

Как мы видим из таблицы 1, вопросы управления качеством развивались системно, каждый этап формировал основу для совершенства процессов управления качеством. Также хотелось бы добавить, что параллельно международным разработкам в бывшем СССР разрабатывались собственные концепции и системы управления качеством. Это послужило к формированию собственной базы управления качеством. Плановая экономика является специфичной, в связи с чем разработанные концепции и системы управления качеством также носили специфичный характер. Сравнивая концепции, можно найти много общего, так как, несмотря на различные экономические системы, вопросы производства товаров и услуг носили единый характер. В этой связи мы можем утверждать, что каждое предприятие в принципе может формировать собственные концепции управления качеством, особенно это необходимо для проектных организаций и инновационных предприятий.

Управление качеством как технологический процесс формируется параллельно развитию предприятия, если вопросы управления качеством будут способствовать торможению развития предприятия, то внедренные системы управления качеством останутся на бумаге. В этой свя-

зи системы управления качеством интегрируют с другими системами управления предприятия таким образом, чтобы не возникало увеличение повторяющих действий в бизнес-процессе. Соответственно, выстраиваемые процессы на предприятии должны включать в себя все необходимые аспекты управления качеством.

Качество образования. Описанное выше напрямую отражает контент качества в образовании. Образование, несмотря на нематериальную основу, имеет свой результат деятельности, обусловленный множеством подходов и инструментов в его реализации. В наше время мы знаем, что образование как система создана для повышения качества человеческих ресурсов как в локальном, так и в глобальном аспекте. Само по себе образование возникает из сферы научной деятельности, генерирования знаний и производства.

Актуальность образования не требует доказательств, это центральное звено в развитии человечества. С другой стороны, условия рынка и глобализации привели нас к тому, что необходимо постоянно повышать конкурентоспособность национальной экономики, трудовых ресурсов и т.д. В этой связи основным элементом повышения конкурентоспособности становится качество образования. На официальном сайте ЮНЕСКО указано, что образование играет главную роль в становлении и развитии личности человека, экономическом росте и укреплении социальных связей. В то же время оно – важный инструмент борьбы с бедностью и одна из основ устойчивого развития

Качество образования – это показатель сравнительной высоты уровней:

- технологии передачи знаний, умений, навыков и технологии воспитательной работы;
- эффективности текущего восприятия составляющих педагогического процесса;
- эффективности получения профессиональных и непрофессиональных компетенций учащимися [10].

У В.И. Круглова определяется качество образования как уровень обеспечения соответствия образования требованиям потребителя [11]. М.Ф. Королев рассматривает качество образования как уровень достигнутой социальной полезности (востребованность + удовлетворенность) [13]. В терминологическом словаре качеством образования является сбалансированное соответствие образования (как результата, как процесса, как образовательной системы)

установленным потребностям, целям, требованиям, нормам (стандартам) [14].

Вообще, качество образования состоит из совокупности таких понятий, как:

- качество преподавания (учебного процесса, педагогической деятельности);
- качество научно-педагогических кадров;
- качество образовательных программ;
- качество материально-технической базы, информационно-образовательной среды;
- качество студентов, учащихся, абитуриентов;
- качество управления образованием;
- качество научных исследований.

Все перечисленные понятия не имеют четких и конкретных параметров оценки качества или понятия, как приходиться к данным результатам. Для примера мы можем пояснить следующим образом. Качество преподавания измеряется такими показателями, как степень использования современных и действенных методологий обучения, видов контроля: тесты, экзамены и т.д. Качество научно-педагогических кадров оценивается количественными показателями состава и острепенности штата преподавателей. Качество образовательных программ оценивается принятыми стандартами и известными международными практиками, а также министерством образования и науки. Качество материально-технической базы – это оценка инфраструктуры вуза. Качество студентов – контингент, качество управления образованием – процессы, качество научных исследований – оценивается количеством и актуальность темы исследования.

В программном документе ЮНЕСКО «Реформа и развитие высшего образования» оценка качества образования включает в себя три аспекта: качество персонала и программ, качество подготовки студентов качество инфраструктуры и учебной среды [15].

Описанное выше показывает некоторую системность в формировании качества образования. Если мы говорим о базовом начальном образовании, то здесь мы согласимся с тем, что нужна четкая функционирующая система с жесткими параметрами оценки качества. Это существенно облегчает задачу управления качеством образования. Однако для системы высшего образования следует применять творческий подход. Производство кадров в системе высшего образования отличается от начального, особенно, если мы говорим о креативности и инновациях.

### **Качество образования и потребности бизнеса**

В современном быстроменяющемся технологическом мире конкурентные преимущества в значительной степени зависят от качества трудовых ресурсов и инвестиций в человеческий капитал, которые обеспечиваются путем формального образования (школьного, среднего профессионального, высшего и послевузовского) и непрерывного повышения каждым человеком своего профессионального уровня.

Возрастание роли образования в повышении конкурентоспособности экономических систем обусловлено рядом причин. Во-первых, изменением роли информации в жизни общества, которая становится таким же стратегическим ресурсом, как и традиционные материальные, энергетические ресурсы. Эффективность управления всеми сферами деятельности зависит от возможности использовать и предоставлять потребителю необходимую информацию, что является одним из факторов повышения конкурентоспособности как предприятия, так и региона и страны в целом. Во-вторых, возникновением потребности в специалистах, способных как оперативно управлять стратегической информацией, так и превращать полученную информацию в знания, способных постоянно учиться, адаптироваться к новым технологиям. Особое место в системе образования отводится экономическому и управленческому (менеджерскому) [15].

Из проведенного исследования управлением молодежной политики акимата Алматы следует сделать основные выводы о том, что не все выпускники трудоустраиваются после вузов, в среднем данный показатель составляет 65%. Более того, наибольший процент трудоустроенных выявлен среди выпускников технических специальностей, а почти половина выпускников работают не по специальности. Эти показатели говорят о низких потребностях предприятий в новых кадрах и разрыве информации между вузом и рынком. [16]. То есть, вообще, потребность в высококвалифицированных кадрах очень большая, особенно если речь идет о специализации, но работодатели всегда учитывают собственные интересы, в связи с чем нанимать кадры и переобучать или дообучать стоит больших средств, и проще нанять опытных специалистов.

Данное положение подтверждается исследованием другим независимым рейтинговым

агентством, где выявлена незначительная доля сотрудничества предприятия с вузом. При формировании мотивации для сотрудничества предприятия на данный момент не имеют возможности вносить корректировки на количество абитуриентов на конкретные специальности и др. важные аспекты в планировании деятельности вузов. Предприятия, по сути, не сотрудничают с вузами, а лишь предоставляют возможность пройти производственную стажировку. Такое положение не будет способствовать качественному росту молодых специалистов. Студенты на старших курсах уже должны иметь менторов на производстве, которые совместно решают различные задачи производства или реализации проекта. В этом ключе рыночные предприятия могут получить доступ к таким видам деятельности, как исследования, разработки и пр., причем это будет обходиться в разы дешевле.

В управлении качеством образования нет такого аспекта, как рыночная потребность специальности, то есть в целом вузы не заинтересованы в корректировке специальностей исходя из рыночной ситуации, с другой стороны, слабая взаимосвязь с предприятиями не дает осуществить данную возможность. Оценка качества образования по результату успешности выпускника на рынке сделать достаточно сложно, на дальнейшее развитие выпускника воздействуют и другие факторы, однако, базовым в любом случае будет считаться высшее образование в формировании высококвалифицированного специалиста.

Сложность формирования на базе вуза востребованного специалиста заключается в закрытости обеих субъектов. Определить качество образования в вузе предприятию сложно, так как на процесс распределения трудовых ресурсов влияют множество факторов, например само предприятие, рынок и другие факторы. Модель оценки качества состоит также из количественных показателей штата сотрудников (бывших выпускников), что осложняет дать объективную оценку качества образования. Качество образования должно иметь рыночные показатели, какой конкретный показатель для этого использовать? Необходимо оценить по мере влияния образования сотрудников на рост и развитие предприятия или эффективность реализации проектов. В одной из предложенных моделей в формировании команд проекта [17] авторами предлагается оценивать трудовые ресурсы как по количественным показателем, так и по качественным, причем в первом случае критериальная оценка ниже. Дело в том, что, по мнению авторов, базовое высшее образование (бакалавриат) должно способствовать самообразованию или мотивированию человека на дальнейшее образование для углубления фундаментальных знаний и гибких навыков, только в сочетании двух можно гарантировать успех в проекте или в деятельности предприятия. В этой связи возникает вопрос интеграции системы Высшего образования и профессионального/личного образования, что, в общем, должно способствовать повышению качества образования.

#### Литература

- 1 Управление качеством: учеб. пособие. – Ульяновск: УлГТУ, 2000. – 141 с.
- 2 Азгальдов Г.Г., Райхман Э.П. О квалиметрии. – М.: Издательство стандартов, 1972. – 172с.
- 3 Квитко А.В. Управление качеством: учебное пособие. Московский государственный университет экономики, статистики и информатики. – М., 2005. – 183 с.
- 4 Deming W. Quality, productivity, and competitive position. Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study, 1982 – 374 p.
- 5 Defeo J., Juran J. Juran's Quality Handbook: The Complete Guide to Performance Excellence 6/e. – McGraw Hill Professional, 2010 – 1139 p.
- 6 Фейгенбаум А. Контроль качества продукции. – М.: Экономика, 1986. – 471 с.
- 7 Нив Г. Организация как система: Принципы построения устойчивого бизнеса Э. Демига: пер. с англ. – 3-е изд. – М.: Альпина Паблишер, 2014. – 368 с.
- 8 Горбашко Е.А. Управление качеством: уч. Пособие. – СПб., Питер, 2008. – 382 с.
- 9 Ершов А. Управление качеством. – М.: Litres, 2014. – 1486 с.
- 10 Ефремов А.П. Система управления качеством деятельности вуза в Российском университете дружбы народов. – М.: РУДН, 2008. – С. 6.
- 11 По материалам семинара «Механизмы обеспечения гарантий качества профессионального образования». – М.: РАГС, 2008.
- 12 По материалам семинара «Механизмы обеспечения гарантий качества профессионального образования». – М.: РАГС, 2008.

- 13 Терминологический словарь в области управления качеством высшего и среднего профессионального образования (проект) / руководитель проекта – доц. С.А. Степанов. – СПб., 2005.
- 14 Реформа и развитие высшего образования. Программный документ. – Париж: Изд-во ЮНЕСКО, 1995.
- 15 Логинава В. Влияние образования на конкурентоспособность экономических систем // Проблемы современной экономики. – № 2(30). – 2009.
- 16 Выпускники технических специальностей – самые востребованные [электронный ресурс]. Profit.kz (<http://profit.kz/news/10183/Vipuskniki-tehnicheskikh-specialnostej-samie-vostrebovannie/>)
- 17 Tulembayev A. Mukasheva S., Nurlanova N. Development and project team building and its impact on the increase in market value of the project // Journal of Business and Economics. – September 2014. – Volume 5, № 9. – Pp. 1647-1655.

#### References

- 1 Upravlenie kachestvom: Ucheb. posobie. – Ulyanovsk: UIGTU, 2000. – 141 s.
- 2 Azgaldov G.G., Rayhman E.P. O kvalimetrii. – M.: Izdatelstvo standartov, 1972. – 172 s.
- 3 Kvitko A.V. Upravlenie kachestvom: Uchebnoe posobie. Moskovskiy gosudarstvenniy universitet ekonomiki, statistiki i informatiki. – M., 2005. – 183 s.
- 4 Deming W. Quality, productivity, and competitive position. Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study, 1982 – 374 p.
- 5 Defeo J., Juran J. Juran's Quality Handbook: The Complete Guide to Performance Excellence 6/e. – McGraw Hill Professional, 2010 – 1139 p.
- 6 Feygenbaum A. Kontrol kachestva produktsiyu. – M.: Ekonomika, 1986. – 471 s.
- 7 Niv G. Organizatsiya kak sistema: Printsipyi postroeniya ustoychivogo biznesa E.Demiga; Per. s angl. – 3-e izd. – M.: Alpina Pabliisher, 2014. – 368 s.
- 8 Gorbashko E.A. Upravlenie kachestvom. uch. posobie – SPB, Piter, 2008. – 382 s.
- 9 Ershov A. Upravlenie kachestvom. – M.: Litres, 2014. – 1486 s.
- 10 Efremov A.P. Sistema upravleniya kachestvom deyatelnosti vuza v Rossiyskom universitete druzhby narodov. – M.: RUDN, 2008. – S.6.
- 11 Po materialam seminaru «Mehanizmyi obespecheniya garantiy kachestva professionalnogo obrazovaniya». – M.: RAGS, 2008.
- 12 Po materialam seminaru «Mehanizmyi obespecheniya garantiy kachestva professionalnogo obrazovaniya». – M.: RAGS, 2008.
- 13 Terminologicheskiy slovar v oblasti upravleniya kachestvom vysshego i srednego professionalnogo obrazovaniya (proekt) / Rukovoditel proekta – dots. S.A.Stepanov. – SPb., 2005.
- 14 Reforma i razvitie vysshego obrazovaniya. Programmniy dokument. – Parizh: Izd-vo YuNESKO, 1995.
- 15 Loginova V. Vliyanie obrazovaniya na konkurentosposobnost ekonomicheskikh sistem // Problemyi sovremennoy ekonomiki. – № 2(30). – 2009.
- 16 Vyipuskniki tehnikeskikh spetsialnostey – samyie vostrebovannye [elektronniy resurs]. Profit.kz (<http://profit.kz/news/10183/Vipuskniki-tehnicheskikh-specialnostej-samie-vostrebovannie/>)
- 17 Tulembayev A. Mukasheva S., Nurlanova N. Development and project team building and its impact on the increase in market value of the project // Journal of Business and Economics. – September 2014. – Volume 5, № 9. – Pp. 1647-1655.