

А. Ирмак, докторант PhD<sup>1</sup>

Н.А. Курманов, PhD, профессор<sup>2</sup>

Г.К. Укибаева\*, к.э.н., PhD, доцент<sup>3</sup>

К.О. Большекбаева, м.э.н., сеньор-лектор<sup>4</sup>

Международный университет Астана

г. Астана, Казахстан<sup>1</sup>

Евразийский национальный университет

имени Л.Н. Гумилева, г. Астана, Казахстан<sup>2</sup>

Академия государственного управления

при Президенте Республики Казахстан

г. Астана, Казахстан<sup>3</sup>

Каспийский общественный университет,

г. Алматы, Казахстан<sup>4</sup>

\* – основной автор (автор для корреспонденции)

e-mail: gulim6903@mail.ru

## СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

Реформирование системы образования Казахстана направлены в первую очередь на повышение качества образования. Особую значимость приобретает эффективность работы образовательных учреждений. В настоящее время первостепенным становится конкурентоспособность школ как на местном, так и на региональном и международном уровнях. И в соответствии с этими требованиями возникла необходимость обладания опытом в стратегическом планировании и в области менеджмента.

Внедрение системы менеджмента качества поднималось не раз. На сегодня это важно, так как наблюдается снижение качества образования, рост конкурентоспособности школ и повышение требований потребителей к образованию. Данная система на наш взгляд даст возможность совершенствования целостного управления системой образования. Необходимость внедрения системы менеджмента качества обосновано тем, что есть серьезные проблемы в менеджменте образования и отсутствие кадров, обладающих знаниями в области менеджмента.

При написании статьи были использованы следующие методы исследования: информационно-аналитический, статистический.

В статье проведен обзор научной литературы, на основании которого автор дает уточнение понятийному аппарату термина «качество образования», проведен анализ количественных и качественных показателей сферы образования.

Результаты. На основании проведенного анализа выявлено снижение качества образования. В связи с чем предлагается внедрение системы менеджмента качества в образовательные учреждения, данный инструмент на основании процессного подхода может дать множество преимуществ. Автор в работе предлагает модель процессного управления системой менеджмента качества образования.

**Ключевые слова:** качество, менеджмент качества, мониторинг, школа, качество образования, процессы, система, показатели, результативность, динамика, модель.

**Кілт сөздер:** сапа, басқару сапасы, мониторинг, мектеп, білім сапасы, үдерістері, моделі, жүйе, нәтижелер, көрсеткіштер, динамика.

**Keywords:** quality, quality of management, monitoring, school, quality of education, processes, model, system, results, performance, dynamics.

JEL classification: M11

**Введение.** В условиях когда происходят изменения в экономических, политических и общественных отношениях, когда меняются ценности необходимы новые методы управления, которые дадут возможность переосмысления и оценки своей деятельности, а именно управленческой. Основной задачей системы образования является повышение качества и обеспечение удовлетворенности потребностей населения путем создания новых механизмов управления системы образования, обновления содержания образовательных и учебных программ, формирование системы непрерывного образования.

В связи с этим ставим целью изучение опыта внедрения и реализации системы менеджмента качества в среднеобразовательных учреждениях, а также разработка рекомендации на основании проведенного исследования. Для реализации поставленной цели ставили следующие задачи: изучение международного опыта реализации системы менеджмента качества; изучение понятийного аппарата «качество образования»; проведение анализа основных показателей; в целях повышения качества разработка рекомендации по улучшению управления системы образования.

Методы исследования: информационно-аналитический и статистический.

Использование информационно-аналитического метода исследования дал возможность осуществления поиска информации, проведение проверки их качества и обработки.

Статистический метод является наиболее эффективным методом сбора и обработки данных. На сегодняшний день используется три больших групп этих методов – это методы графического инструментария, методы анализа статистической совокупности, которые мы попытались применить в процессе проведения исследования. Разновидностью методов, примененных в процессе исследования являются метод анализа и синтеза. При анализе мы изучали объекты как составляющие части и попытались изучить их в отдельности. Метод синтеза дала возможность соединить информацию в единое целое и сделать общие выводы.

**Обзор литературы.** Реформы проводящие в сфере образования направлены на повышение качества образования. Мы очень часто используем понятие «качество образования» и при этом понимаем, что достижение качества не мыслимо без четкого менеджмента и налаженной системы управления. Но прежде, чем перейти к системе менеджмента качества вызывает интерес понятие «качество образования».

В работе Ильенковой С.Д. качество образования рассматривается как востребованность в получении знаний для повышения качества жизни. При этом она подчеркивает, что «качество знания должны определяться его фундаментальностью и востребованностью после окончания обучения» [1].

Об особенностях качества образования Кулик Н. отмечает, что оно является «гарантом успешности» [2].

Калдыбаев С.К. и Бейшеналиев А.Б данное понятие рассматривают как социальную, экономическую и педагогическую категории [3].

Автор Беркешева А.С. в своей работе «О качестве образования в современных условиях» отмечает, что «качество, это тот нормативный уровень, которому должна соответствовать «продукция» отрасли образования» [4].

В Новом словаре методических терминов и понятий (теория и практика обучения языкам) качество образования рассматривают как «соответствие образования принятым в образовательной доктрине требованиям и нормам (стандартам)» [5].

Еще одним из интересных высказывании содержится в работе Шишовой С.Е. и Кальнея В.А., которые «качество образования» рассматривают как совокупность ресурсов обеспечивающих «развитие компетенции обучаемых» [6].

Японский ученый Исикава К. [7] и Джуран Дж.М. [8-10] качество определили, как свойство и пригодность, направленное на удовлетворение потребителей.

Поташник М.М. качество образования рассматривает как результат, включающий в себя такие элементы, как «знания, умения, навыки; показатели личностного развития; отрицательные последствия образования; изменение профессиональной компетентности учителя и его отношение к работе» [11].

Исходя из изученного попытаемся уточнить понятийный аппарат качество образования – это комплекс множества составляющих, базирующихся на содержании образовательного процесса, профессионализма педагога, уровне материально-технической и информационной базы учебного процесса, направленных на приобретение компетенции и повышения социального уровня жизни в будущем. Без комплекса составляющих реализация образовательного процесса не мыслим, а без профессиональных педагогов и инфраструктуры невозможно достижение основной цели процесса, а именно качества образования и соответственно успешность потребителей образовательных услуг.

**Основная часть.** Как известно на качество образования влияют множество факторов, одним из них являются расходы на образование. В системе образования проводятся реформы, реализуют различные государственные программы, направленных на улучшение качества образования, но, к сожалению, уровень остается низким. Так, за последние годы были приняты и реализованы следующие программы: Государственная программа развития образования Республики Казахстан на 2011–2020 годы; Государственная программа развития образования и науки Республики

Казахстан на 2016–2019 годы; Государственная программа развития образования и науки Республики Казахстан на 2020–2025 годы; Концепция обучения в течение всей жизни (непрерывное образование); ряд непрофильных госпрограмм, затрагивающих вопросы развития образования [12].

Рассмотрим динамику расходов государственного бюджета и их долю в общей сумме расходов, представленных на рисунке 1.

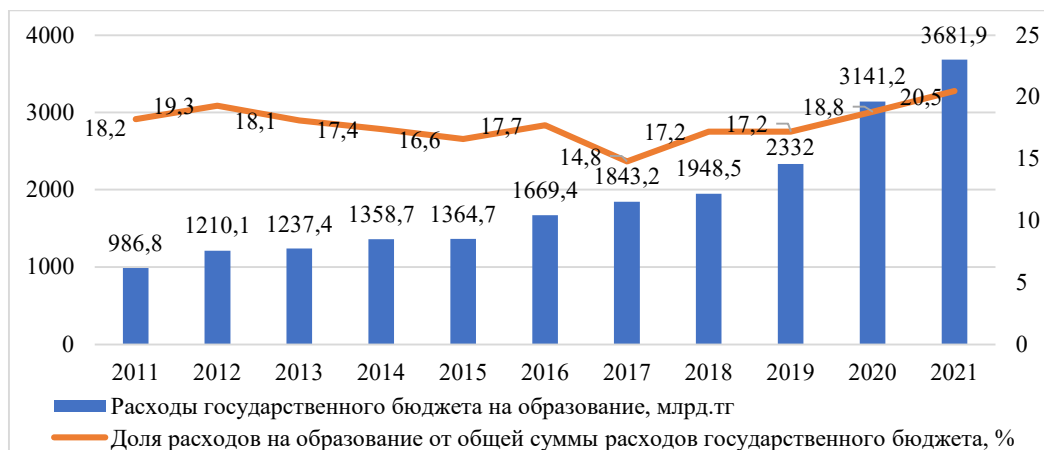


Рисунок 1. Динамика расходов государственного бюджета на образование, млрд.тг и доля расходов на образование от общей суммы расходов государственного бюджета, %\*

\* Составлен авторами на основе источника [12]

<https://bizmedia.kz/2022/03/04/v-rk-20-byudzheta-tratyat-na-obrazovanie/>

По данным рисунка видно, что объемы финансирования образования за последние 10 лет увеличились на 2695,1 (3681,9-986,8) млрд.тенге, при этом доля расходов в 2021 году составила 20,5%.

На наш взгляд финансирование сферы образования является достаточным, рассмотрим теперь каковы показатели качества. Для этого имеются устоявшиеся показатели определения эффективности среднего образования: количественные данные по квалификационному уровню педагогов, результатов международного экзамена PISA и ЕНТ и др.

Начнем анализ с динамики количества педагогов (рисунок 2).

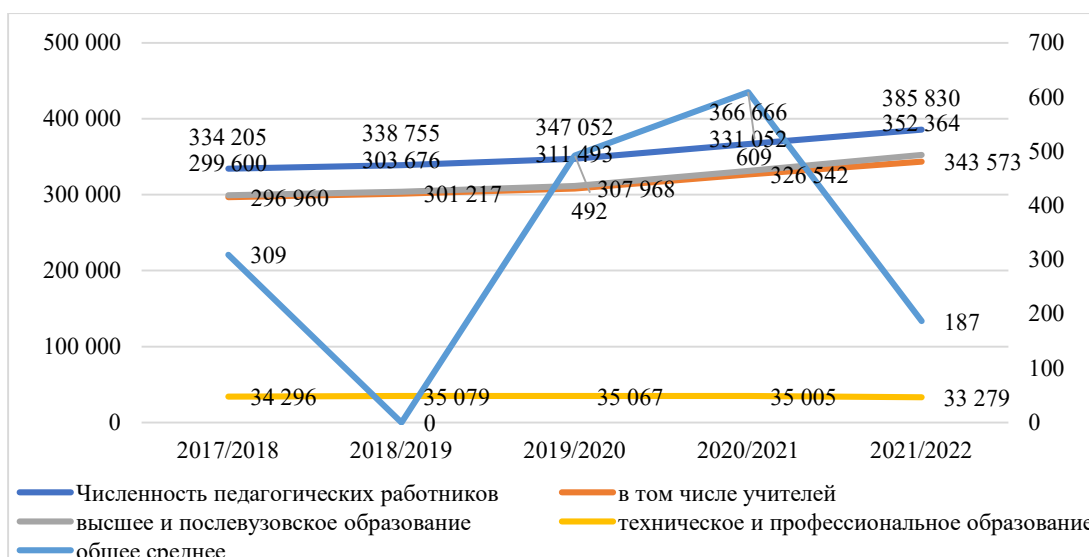


Рисунок 2. Динамика количественных и качественных показателей численности педагогов, чел\*

\* Составлен авторами на основе источника [13] <https://www.stat.gov.kz/edition/publication/collection>

Согласно данной динамике численность педагогических кадров, занятых в образовании, также как численность педагогов ежегодно увеличивается. По образовательным уровням численность с высшим и послевузовским образованием увеличивается, что касается с техническим,

профессиональным и средним образованием их количество уменьшается. При этом доля за 2021 год составляет 0,04% по учителям со средним образованием, 8,63% с профессиональным и 91% с высшим и послевузовским образованием. Далее на рисунке 3 и 4 приведена динамика по образовательному уровню педагогов и стажу.

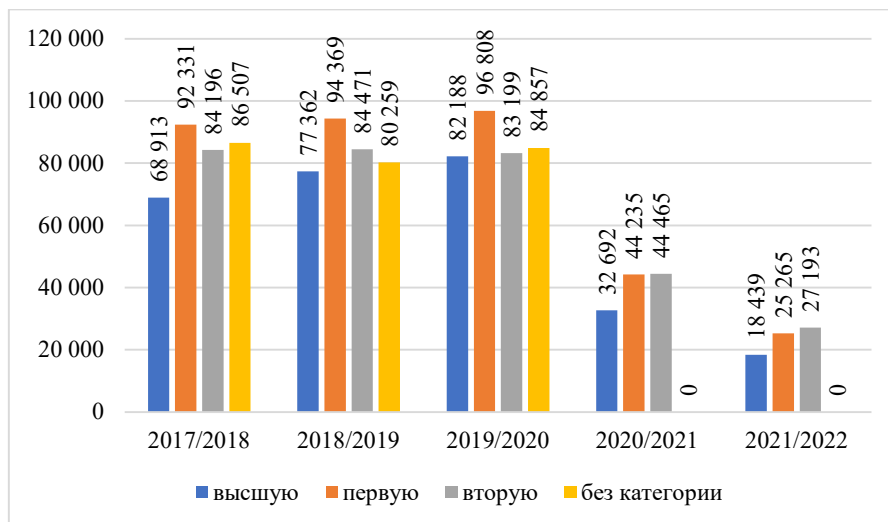


Рисунок 3. Информация по категориям педагогов школ, чел\*

\* Составлен авторами на основе источника [13] <https://www.stat.gov.kz/edition/publication/collection>

По категориям информация следующая: за 2021 год наибольший удельный вес приходится на педагогов со второй категорией, далее на 1 категорию и наименьший вес составляют педагоги с высшей категорией.

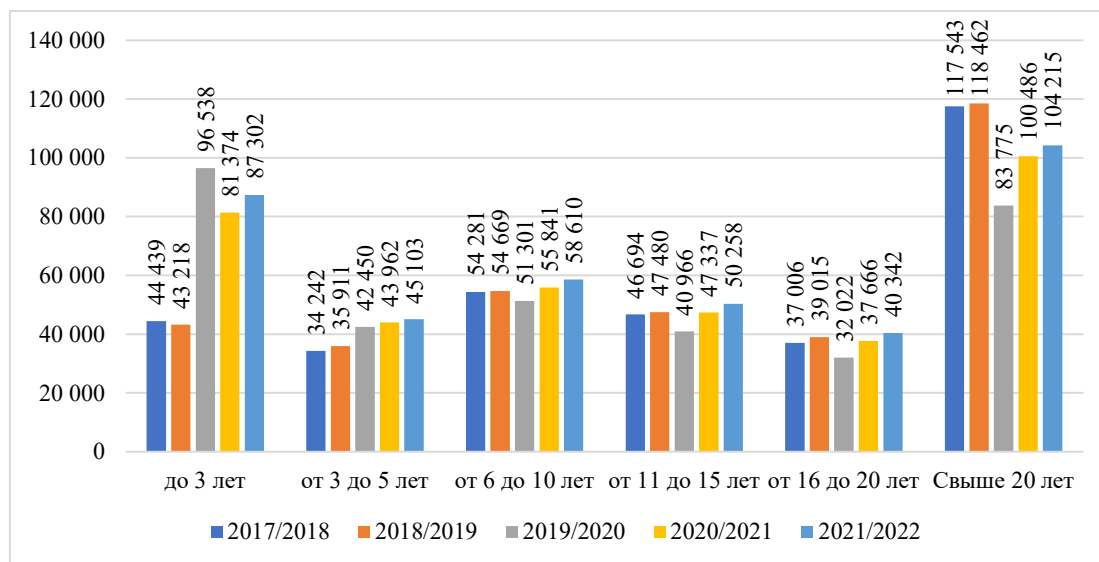


Рисунок 4. Динамика педагогов по стажу\*

\* Составлен авторами на основе источника [13] <https://www.stat.gov.kz/edition/publication/collection>

Касательно стажа, наибольший удельный вес приходится на педагогов со стажем работы свыше 20 лет, также до 3 лет. Это говорит, что в учебном процессе задействованы в основном педагоги пред и пенсионного возраста или совсем молодые педагоги, что непосредственно может повлиять на качество обучения. Теперь рассмотрим результаты сдачи НКТ педагогами Казахстана (рисунок 5).

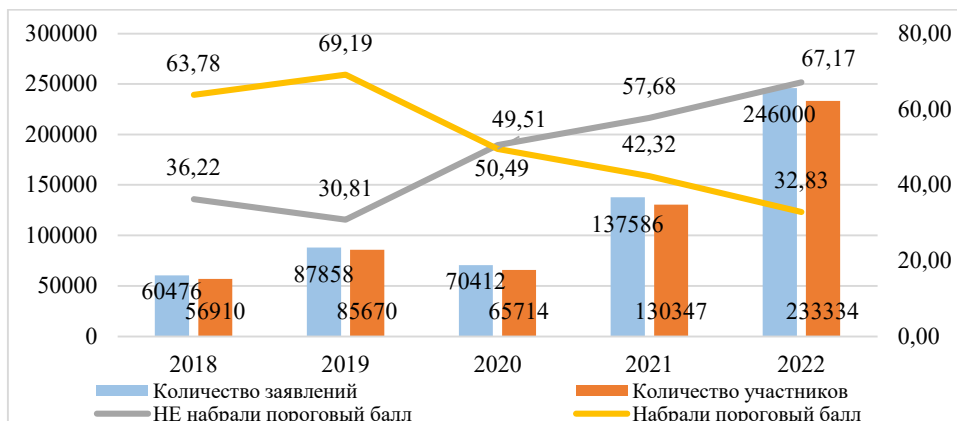


Рисунок 5. Динамика результатов НКТ\*

\* Составлен авторами на основе источника [14] <https://testcenter.kz>

В динамике количество поданных заявлений на сдачу НКТ превышает количество участников, при этом количество не набравших пороговый балл увеличивается с каждым годом. В 2019 году оно составляло 30,81% от общего числа сдавших НКТ, а в 2022 году достиг 67,17%. Это при том, что тестирование включает вопросы направления деятельности, педагогики, методики обучения. При таких результатах педагогов о каком качестве образования можно говорить?! Это еще раз подтверждает и то, что в вузах ведется подготовка педагогов на низком уровне, средний балл по Казахстану составил 50,1 баллов, по бакалавриату средний балл 45,4, по магистрам наук - 47,5.

Рассмотрим теперь результаты учебных достижений обучающихся.

PISA (Programme for International Student Assessment) – это программа исследования образовательных достижений обучающихся. Начало реализации программы следует считать 2000 год. Исследования проводятся через каждые три года по приоритетным направлениям. В следующей таблице (таблицу 1) приведем основные направления и годы проведения исследований.

Таблица 1

**Информация по международной программе PISA**

№	Приоритетные направления	Годы реализации
1.	по читательской	2000, 2009, 2018
2.	математической	2003, 2012
3.	естественно-научной грамотности	2006, 2015

Республика Казахстан принимала участие в международном исследовании четыре раза. На рисунке 6 представлены результаты сдачи международного экзамена за годы участия Казахстана в программе.



Рисунок 6. Динамика результатов Казахстана в PISA\*

\* Составлен авторами на основе источника [15] CABAR.asia

По данной динамике максимальные уровни были достигнуты в 2015 году. По всем направлениям наблюдался рост, но за последний год сдачи международного экзамена все показатели снизились. В динамике высокие баллы по математике, минимальные по читательской грамотности.

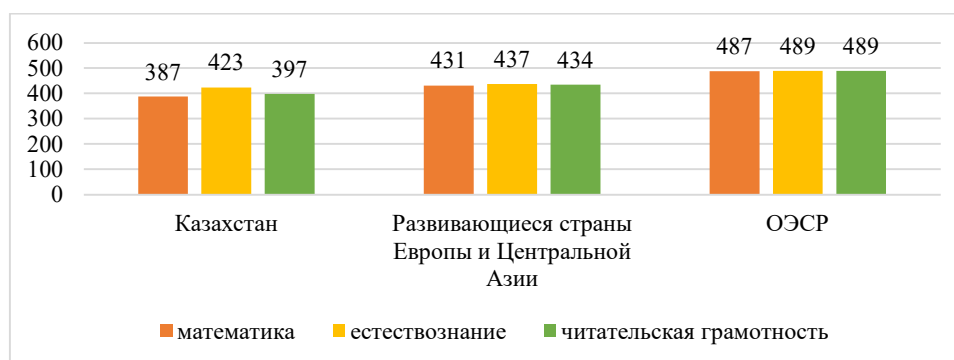
Далее рассмотрим качественные показатели (таблица 2)

**Сравнительный анализ в динамике результатов PISA \***

год	Количество обучающихся	Количество стран	Средний балл	Общий результат	Примечание
2009	5590	69	398	59 место	
2012	5808	65	417	45 место	
2015	5780	70	460		Результат не засчитан
2018	5000	79	402	69 место	

\* Составлена авторами на основе источника [16] [https://forbes.kz/process/education/pochemu\\_kazahstanskije\\_shkolniki\\_provalili\\_mejdunarodnyiy\\_ekzamen\\_pisa/](https://forbes.kz/process/education/pochemu_kazahstanskije_shkolniki_provalili_mejdunarodnyiy_ekzamen_pisa/) [16]

По данным таблицы видно, что количество обучающихся участвующих на экзаменах ежегодно составляет свыше 5000 учеников. При этом средний балл за четыре года составило 419 против 550 и выше показателей других стран. На рисунке 7 приведены средние баллы по направлениям по сравнению с показателями развивающихся стран Европы и Центральной Азии и ОЭСР.



**Рисунок 7. Оценка образовательных достижений в 2018 году\***

\* Составлен авторами на основе данных ОЭСР

И по данным этих стран показатели Казахстана намного ниже. В особенности по направлению математика. По результатам экзаменов основная доля казахстанских школьников достигли лишь второго уровня владения дисциплинами. 5 уровень по математике достигли лишь 5% школьников, тогда как средний уровень составил 11%. В соответствии с разбивкой ОЭСР такого уровня детей относят к «функционально неграмотным» и владеющих минимальным объемом знаний. Соответственно они не могут анализировать и понимать текст. Такая картина качества образования повлияет непосредственно на экономику страны в будущем.

Результат и обсуждение.

Повышение качества образования в первую очередь зависит от педагога, от организации, планирования и контроля учебного процесса в образовательных учреждениях. Школы в гонке за показателями эффективности отошли от понятия планирования качества и требования рынка. Сейчас очень важно определиться с целью образования, то есть каких целей должна достичь педагогическая система, которая в свою очередь ставит целью эффективное движение к качественному обучению. Исходя из этого мы должны понять, насколько важна общая цель. Педагогическая система и образовательный процесс – это система, которая характеризуется взаимосвязанностью, целостностью, организованностью и др., состоящие из следующих основных качественных составляющих – это результат, процесс и условия. Причем качество одного составляющего непосредственно влияет на качество другого. Поэтому школам необходимы современные технологии и методы управления, то есть формирование системы менеджмента качества.

На основании выше изложенного предлагается внедрение системы менеджмента качества в образовательные учреждения. Данное направление управленческой деятельности нацелена на идентификацию потребителя услуг и его ожиданий. Многие школы в целях совершенствования своей управленческой деятельности внедряют СМК и тем самым соответствуют международным стандартам ISO.

Мы понимаем, что, внедряя СМК не решим всех проблем образования, систему необходимо принять как один из инструментов управления школами, для решения проблем качества образования. Рассмотрим SWOT-анализ на основании внедрения СМК в образовательных учреждениях в странах ближнего и дальнего зарубежья (таблица 3).

Таблица 3

**SWOT-анализ**

<p><b>Сильные стороны</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– улучшение деятельности управления;</li> <li>– формирование управленческого мышления;</li> <li>– повышение имиджа школы;</li> <li>– рациональное распределение и использование ресурсов;</li> <li>– улучшение результативности в ОУ;</li> <li>– улучшение качества работы персонала;</li> <li>– формирование компетенции выпускника, соответствующего требованиям общества.</li> <li>– работа в команде</li> </ul>	<p><b>Возможности</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– сертификация;</li> <li>– изучение мирового опыта;</li> <li>– создание творческих групп педагогов для внедрения модели системы управления</li> <li>– качеством образования в школе;</li> <li>– совершенствование системы стимулирования педагогов к высокому качеству образовательного процесса, профессиональному росту;</li> <li>– реализация системы повышения квалификации в области качества образования.</li> </ul>
<p><b>Слабые стороны</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– стереотипы в управлении;</li> <li>– отсутствие мотивации у части педагогов к профессиональному росту;</li> <li>– слабая лидирующая роль руководства;</li> <li>– неготовность руководителей вовлекать персонал в СМК;</li> <li>– несформированность процессного подхода в практике.</li> </ul>	<p><b>Риски</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– бюрократизация процесса;</li> <li>– большая загруженность педагогов и руководителей;</li> <li>– психологические трудности, связанные с изменением ценностных ориентаций педагогов;</li> <li>– отсутствие финансирования на совершенствование инфраструктуры и производственной среды.</li> </ul>

Из проведенного SWOT-анализа выявлено, что система менеджмента качества имеет много положительных преимуществ. Положительность системы проявляется в его процессном подходе. Далее на рисунке предложена нами модель процессного управления системы менеджмента качества образования (рисунок 8).



Рисунок 8. Модель процессного управления системы менеджмента качества образования

Сама система менеджмента качества направлена на процесс. В силу того, что многие руководители, управляя процессом, качество ставят как одним из результативных показателей



бизнес процесса. На наш взгляд в основу всего необходимо ставить качество и все процессы должны быть направлены на его улучшение, то есть на удовлетворение потребностей в образовательных услугах. Процессно-ориентированное управление направлено на то, чтобы обеспечивать всеми необходимыми ресурсами образовательный процесс, а именно материально-технические ресурсы, цифровые технологии, квалифицированный педагогический состав, развитие инфраструктуры и др. и данное управление непосредственно должно руководствоваться планированием своей деятельности на основе анализа, корректирующих и предупреждающих действий. Бизнес-процесс осуществляется на основе тесного взаимодействия с ресурсами и анализом. И данная цепочка процесса должна работать непрерывно и на совершенствование. Только тогда можно добиться качества и удовлетворенности потребителей.

**Заключение.** Внедрение системы менеджмента качества даст ряд преимуществ, это повышение качества обучения за счет интеграции всего процесса, повышение результативных показателей, рейтинга. Достижение данных результатов возможно на основании внутренних и внешних аудитов, которые будут выявлять риски, постоянно будут вестись предварительные и корректирующие действия, будет проведена оценка результативности внедрения системы менеджмента качества. Такой подход обеспечивает реализацию принципа постоянного улучшения и достижения максимального результата с точки зрения повышения результативности СМК.

Также внедрение системы менеджмента качества позволит создать все условия для комфортной работы и повышения результативности. Особое внимание необходимо уделять вопросам управления персоналом, ведь развитие образовательного учреждения и его успешность во многом зависит от его коллектива.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Ильенкова С.Д. Показатели качества образования [Электронный ресурс] / Элитариум дополнительного образования. – URL: <https://www.elitarium.ru/kachestvo-obrazovaniya-pokazatel-vypuschnik-rynok-rabota-sistema-znanie-prepodavatel-obuchayushchisya-uchebnaya-programma/>.
2. Кулик Н. Качество образования: как его измерять? [Электронный ресурс] / Педсовет. Первый национальный психолог-педагогический институт. – URL: <https://pedsovet.org/article/kachestvo-obrazovaniya-kak-ego-izmerat>.
3. Калдыбаев С.К., Бейшеналиев А.Б. Качество образовательного процесса в структуре качества образования // Успехи современного естествознания. – 2015. – № 7. – С. 90-97. – URL: <https://naturalsciences.ru/ru/article/view?id=35495>.
4. Беркешева А.С. О качестве образования в современных условиях [Электронный ресурс] / Вестник Актюбинского университета им. С.Баишева. – 2010. – URL: <https://articlekz.com/article/12355>.
5. Азимов Э.Г. Новый словарь методических терминов и понятий (теория и практика обучения языкам) [Электронный ресурс] / Э.Г. Азимов, А.Н. Щукин. – М.: Издательство ИКАР, 2009. – 448 с. – ISBN 978-5-7974-0207-7. – URL: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://linguistics-online.narod.ru/olderfiles/1/azimovegshukinannovyyslovar-21338.pdf>.
6. Шишов С.Е. Мониторинг качества образования в школе [Электронный ресурс] : учеб.пос. / С.Е. Шишов, В.А. Кальней. – М.: Российское педагогическое агентство, 1998. – 354 с. – ISBN 5-86825-064-8. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/417646>.
7. Исикава К. Японские методы управления качеством [Электронный ресурс] / М: «Экономика», 1988. – 199 с. – URL: <https://www.studmed.ru/isikava-k-yaponskie-metody-upravleniya-kachestvomc6f025faf92.html>.
8. Герасимов Б.И. Управление качеством: учеб.пос. / Б.И. Герасимов, Н.В. Злобина, С.П. Спиридонов. – М.: КНОРУС, 2005. – 272 с.
9. Тепман Л.Н. Управление качеством: учеб.пос. / Тепман Л.Н. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2007. – 352 с.
10. Аристов О.В. Управление качеством: учеб.пос. – М.: ИНФРА. – М, 2004. – 240 с.
11. Поташника М.М. Управление качеством образования: практикоориентированная монография и методическое пособие. – М.: Педагогическое общество России, 2000. – 448 с.
12. В РК 20% бюджета тратят на образование, но успехов нет [Электронный ресурс] / BIZ MEDIA. – URL: <https://bizmedia.kz/2022/03/04/v-rk-20-byudzheta-tratyat-na-obrazovanie>.



13. Бюро национальной статистики Агентства по стратегическому планированию и реформам Республики Казахстан [Электронный ресурс] / Образование в Республике Казахстан. – URL: <https://www.stat.gov.kz/edition/publication/collection>.

14. Национальный центр тестирования [Электронный ресурс] / Результаты испытаний и соревнований. – URL: <https://testcenter.kz>.

15. Cabar [Электронный ресурс] / Central Asian Bureau for Analytical Reporting. – URL: <https://cabar.asia/ru/analytics>.

16. Почему казахстанские школьники провалили международный экзамен PISA? [Электронный ресурс] / Forbes Казахстан. – URL: <https://forbes.kz/process/education/pochemu-kazahstanskije-shkolniki-provalili-mejdunarodnyieksamenpisa/>.

## REFERENCES

1. Penkova S.D. Pokazateli kachestva obrazovaniia [Elektronny resurs] / Elitariym dopolnitelnogo obrazovaniia. – URL: <https://www.elitarium.ru/kachestvo-obrazovaniya-pokazatel-vypuschnik-rynok-rabota-sistema-znanie-prepodavatel-obuchayushchij-sya-uchebnaya-programma/> [in Russian].

2. Kylik N. Kachestvo obrazovaniia: kak ego izmeriat? [Elektronny resurs] / Pedsovet. Pervyi natsionalnyi psiholog-pedagogicheskii instityt. – URL: <https://pedsovet.org/article/kachestvo-obrazovaniia-kak-ego-izmerat> [in Russian].

3. Kaldybaev S.K., Beishenaliev A.B. Kachestvo obrazovatel'nogo protsessa v stryktire kachestva obrazovaniia // Yspehi sovremennogo estestvoznaniia. – 2015. – № 7. – S. 90-97. – URL: <https://naturalsciences.ru/ru/article/view?id=35495> [in Russian].

4. Berkeshva A.S. O kachestve obrazovaniia v sovremennyh ysloviiah [Elektronny resurs] / Vestnik Aktiybinskogo yuniversiteta im. S.Baisheva. – 2010. – URL: <https://articlekz.com/article/12355> [in Russian].

5. Azimov E.G. Novyi slovar metodicheskikh terminov i poniatii (teoriia i praktika obycheniia iazykam) [Elektronny resurs] / E.G. Azimov, A.N. Shukin – M.: Izdatelstvo IKAR, 2009. – 448 s. – ISBN 978-5-7974-0207-7. – URL: [chrome-extension://efaidnbnmnibpcapjpcglclefindmkaj/http://linguistics-online.narod.ru/olderfiles/1/azimov\\_e\\_g\\_shukin\\_a\\_n\\_novy\\_slovar-21338.pdf](chrome-extension://efaidnbnmnibpcapjpcglclefindmkaj/http://linguistics-online.narod.ru/olderfiles/1/azimov_e_g_shukin_a_n_novy_slovar-21338.pdf) [in Russian].

6. Shishov S.E. Monitoring kachestva obrazovaniia v shkole [Elektronny resurs] : ycheb.pos. / S.E. Shishov, V.A. Kalnei. – Moskva: Rossiiskoe pedagogicheskoe agentstvo, 1998. – 354 s. – ISBN 5-86825-064-8. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/417646> [in Russian].

7. Isikava K. Iaponskie metody upravleniia kachestvom [Elektronny resurs] / M.: «Ekonomika», 1988. – 199 s. – URL: <https://www.studmed.ru/isikava-k-yaponskie-metody-upravleniya-kachestvom-c6f025faf92.html> [in Russian].

8. Gerasimov B.I. Ypravlenie kachestvom: ycheb.pos. / B.I. Gerasimov, N.V. Zlobina, S.P. Spirodonov. – M.: KNORYS, 2005. – 272 s. [in Russian].

9. Tepman L.N. Ypravlenie kachestvom: ycheb.pos. – M.: IyNITI – DANA, 2007. – 352 s. [in Russian].

10. Aristov O.V. Ypravlenie kachestvom: ycheb.pos. – M.: INFRA. – M, 2004. – 240 s. [in Russian].

11. Potashnika M.M. Ypravlenie kachestvom obrazovaniia. Praktikoorientirovannaia monografiia i metodicheskoe posobie. – M.: Pedagogicheskoe obestvo Rossii, 2000. – 448 s. [in Russian].

12. V RK 20% biydjeta tratiat na obrazovanie, no uspехov net [Elektronny resurs] / BIZ MEDIA. – URL: <https://bizmedia.kz/2022/03/04/v-rk-20-byudzheta-tratyat-na-obrazovanie> [in Russian].

13. Biyro natsionalnoi statistiki Agentstva po strategicheskomy planirovaniy i reformam Respybliki Kazahstan [Elektronny resurs] / Obrazovanie v Respyblike Kazahstan. – URL: <https://www.stat.gov.kz/edition/publication/collection> [in Russian].

14. Natsionalnyi tsentr testirovaniia [Elektronny resurs] / Rezyltaty ispytaniy i sorevnovaniy. – URL: <https://testcenter.kz> [in Russian].

15. Cabar [Elektronny resurs] / Central Asian Bureau for Analytical Reporting. – URL: <https://cabar.asia/ru/analytics> [in Russian].

16. Pochemy kazahstanskije shkolniki provalili mejdynarodnyi ekzamen PISA? [Elektronny resurs] / Forbes Kazakhstan. – URL: <https://forbes.kz/process/education/pochemu/kazahstanskije-shkolniki-provalili-mejdunarodnyieksamenpisa/> [in Russian].

Ирмак А., Құрманов Н.А, Үкібаева Г.Қ., Большекбаева К.О.

## САПА БАСҚАРУ ЖҮЙЕСІ БІЛІМ САПАСЫН ЖОҒАРТУ ҚҰРАЛЫ РЕТІНДЕ

### Аннотация

Қазақстанның білім беру жүйесін реформалау ең алдымен білім сапасын арттыруға бағытталған. Білім беру мекемелерінің тиімділігі ерекше маңызға ие. Қазіргі уақытта мектептердің жергілікті деңгейде де, аймақтық та, халықаралық деңгейде де бәсекеге қабілеттілігі бірінші орынға шығып отыр. Және осы талаптарға сәйкес стратегиялық жоспарлау және менеджмент саласында тәжірибенің болуы қажет болды.

Сапа менеджменті жүйесін енгізу мәселесі бір емес, бірнеше рет көтерілді. Бүгінгі таңда бұл маңызды, өйткені білім сапасының төмендеуі, мектептердің бәсекеге қабілеттілігінің артуы және тұтынушылардың білімге деген сұранысының артуы байқалады. Бұл жүйе, біздің ойымызша, білім беру жүйесін тұтас басқаруды жетілдіруге мүмкіндік береді. Сапа менеджменті жүйесін енгізу қажеттілігі білім беруді басқаруда күрделі проблемалардың болуымен және менеджмент саласында білімі бар кадрлардың жетіспеушілігімен негізделеді.

Мақаланы жазу кезінде келесі зерттеу әдістері қолданылды: ақпараттық-аналитикалық, статистикалық.

Мақалада ғылыми әдебиеттерге шолу жасалып, соның негізінде автор «білім сапасы» терминінің тұжырымдамалық аппаратын нақтылайды, білім беру саласының сандық және сапалық көрсеткіштеріне талдау жасалды.

Нәтижелер. Талдау негізінде білім сапасының төмендігі анықталды. Осыған байланысты білім беру ұйымдарында сапа менеджменті жүйесін енгізу ұсынылып отыр, бұл процесстік тәсілге негізделген құрал көптеген артықшылықтарды бере алады. Автор жұмыста білім беру сапасын басқару жүйесінің үдерісін басқару моделін ұсынады.

**Irmak A., Kurmanov N., Ukibaeva G., Bolshekbaeva K.**

### **QUALITY MANAGEMENT SYSTEM AS A TOOL FOR IMPROVING THE QUALITY OF EDUCATION**

#### **Annotation**

Reforming the education system in Kazakhstan is aimed primarily at improving the quality of education. Particular importance is the efficiency of educational institutions. At present, the competitiveness of schools both locally, regionally and internationally becomes paramount. And in accordance with these requirements, the need for expertise in strategic planning and management has arisen.

The implementation of a quality management system has been raised more than once. Today it is essential, as there is a decrease in the quality of education, an increase in the competitiveness of schools and higher consumer demands for education. This system will give an opportunity to improve the holistic management of the education system. The necessity of implementation of quality management system is justified by the fact that there are serious problems in education management and lack of personnel with knowledge in the field of management.

In writing the article the following research methods were used: information-analytical, statistical.

The article is a review of scientific literature, on the basis of which the author gives clarification of the conceptual apparatus of the term «quality of education», the analysis of quantitative and qualitative indicators of education.

Results. The analysis has revealed the decrease of the education quality. Hence it is offered to introduce quality management system in educational institutions, this tool on the basis of process approach can give a lot of advantages. The author in the work offers a model of process management system of education quality management.

