

Кыргызский экономический университетим. М. Рыскулбекова  
Кыргызский Национальный Университетим. Ж. Баласагына

Диссертационный совет 08.15.521

На правах рукописи  
**УДК 338.681 (575.2)**

**Таникулов Абдиназар Бакирович**

**Управление качеством образовательных услуг**

Специальность 08.00.05 – экономика и управление народным хозяйством  
(менеджмент)

Автореферат  
диссертации на соискание ученой степени  
кандидата экономических наук

Бишкек – 2016

Работа выполнена в **Кыргызском экономическом университете им. М.Рыскулбекова.**

**Научный руководитель:** доктор экономических наук, профессор  
**Токсобаева Бактыгуль Асановна**

**Официальные оппоненты:** доктор экономических наук, профессор  
**Акназарова Роза Корчубековна**

кандидат экономических наук, доцент  
**Турдукулов Феликс Законович**

**Ведущая организация:** кафедра «Экономики и бизнеса»  
УНПК «Международный университет  
Кыргызстана» по адресу: 720001,  
г. Бишкек, проспект Чуй 255.

Защита диссертации состоится 24 июня 2016 г. в 16.00 часов на заседании Диссертационного совета Д 08.15.521 по защите диссертаций на соискание ученой степени доктора (кандидата) экономических наук при Кыргызском экономическом университете им. М. Рыскулбекова и Кыргызском Национальном Университете им. Ж.Баласагына по адресу: 720033, г. Бишкек, ул. Тоголок Молдо 58.

С диссертацией можно ознакомиться в научном зале библиотеки Кыргызского экономического университета им. М. Рыскулбекова по адресу: 710033, г. Бишкек ул. Тоголок Молдо 58.

Автореферат разослан 24 мая 2016 г.

Ученый секретарь  
диссертационного совета,  
к.э.н., доцент

Байтерекова Г.С.

## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

В настоящее время Кыргызская Республика находится в условиях реформирования всех сторон общественной жизни - экономической, политической, социальной и научно-образовательной. Объективная необходимость модернизации системы высшего профессионального образования возникла как реакция на требования рыночной экономики. Глобализация экономики предъявляет высокие требования к повышению качества образования, а также поиску путей предоставления качественных образовательных услуг для подготовки и переподготовки высококвалифицированных конкурентоспособных специалистов, готовых решать сложные производственные задачи, в кратчайший срок адаптироваться к изменяющимся условиям производства.

С этой целью первостепенной задачей для учреждений, оказывающих образовательные услуги, становится выявление требований потребителей к качеству образования. Образовательные учреждения должны осуществлять серьезные аналитические исследования системы образования. Одним из первых этапов исследования, является определение содержательного наполнения системы управления качеством образования.

В условиях трансформирующейся экономики, развития новых инновационных технологий, глобальных изменений в общественной жизни следует учитывать постоянное повышение требований к специалисту, его квалификации, компетентности, умения работать с инновациями.

В системе образования республики и в частности в управлении качеством образования имеются ряд проблем сдерживающих ее развитие. Это несовершенство нормативно-правовой базы и ее отставание от развития инноваций и использования информационно-коммуникационных технологий в образовании. В связи с этим, центральной проблемой реформирования образования является разработка механизмов управления, способных обеспечить ее качество посредством использования инновационных технологий обучения. Для решения этих вопросов необходимы тщательные теоретические исследования, обобщение и изучение основных аспектов управления качеством образования и его влияния на основные инновационные изменения образовательными услугами.

В тоже время, научные исследования, касающиеся вопросов разработки и совершенствования механизмов управления качеством образования, с использованием инновационных и информационных методов обучения не проводились, а имеющиеся исследования в основном разрознены и не отражают в полной мере комплекса поставленных задач.

В Национальной стратегии устойчивого развития Кыргызской Республики на период 2013-2017 годы отмечается, что качество образования – один из самых надежных индикаторов будущего развития любой нации и необходимо совершенствовать систему гарантии качества высшего профессионального образования. В данном документе отмечено, что любое даже самое передовое содержание образования будет абсолютно не нужным, если не будут внедрены

новые технологии в образовании. Необходимо уже сегодня ориентировать систему среднего, средне-специального и высшего образования на подготовку специалистов нового поколения в сфере информационно-коммуникационных технологий, что может стать одним из ключевых условий, определяющих последующее ускоренное развитие экономики, науки и культуры в будущем.

**Связь темы диссертации с научными программами и основными научно-исследовательскими работами.** Тема диссертационной работы связана с Национальной стратегией устойчивого развития Кыргызской Республики на период 2013 -2017 годы, Концепцией инновационной модернизации экономического развития КР на период до 2035 года.

**Цель исследования** – цель диссертации заключается в том, чтобы на основании исследований теоретических основ и методических подходов, разработать практические рекомендации и предложения по совершенствованию механизмов системы управления качеством образования с использованием информационно-коммуникационных технологий.

В соответствии с поставленной целью были определены следующие задачи:

- раскрыть сущность и понятие качества образования и образовательных услуг;
- дать сущностную характеристику управления качеством образования с использованием дистанционной технологии обучения;
- изучить современные модели управления качеством образования и их использование в системе образования;
- провести анализ состояния и развития системы высшего профессионального образования и образовательных услуг КР;
- разработать эконометрическую модель;
- совершенствовать методы современного управления качеством образования с применением дистанционных технологий;
- разработать механизмы совершенствования управления качеством образования с использованием дистанционных образовательных технологий.

**Научная новизна исследования** заключается в том, что в ней рамках теоретико-прикладных подходов разработаны и предложены механизмы совершенствующие систему управления качеством образования с использованием дистанционных образовательных технологий.

Разработанные механизмы управления качеством с использованием дистанционных образовательных технологий включает комплекс документированных процедур, практических подходов, рекомендаций и моделей, апробированных на практике учебным учреждением.

Автором в диссертационной работе получены следующие научные результаты:

- исследованы и обобщены научные теоретические взгляды на сущность и понятие качества образования и образовательных услуг;
- на основе определения сущностной характеристики управления качеством образования была дана авторская формулировка понятия «качество образования» и «управление качеством образования»;

- обоснована необходимость использования вузом системы управления качеством образования с применением дистанционных технологий;
- исследованы состояние и тенденции развития системы высшего профессионального образования республики;
- на основании анализа современных моделей управления качеством выявлены модели систем менеджмента, которые могут, использованы в образовании;
- предложена оптимальная модель организации учебного процесса в качестве механизма системы управления качеством образования с использованием дистанционных образовательных технологий;
- разработана эконометрическая модель, зависимости количества выпускников от исследуемых факторов прогнозного периода.

**Практическая значимость полученных научных результатов** исследования состоит в том, что они могут быть применимы при внедрении систем управления качеством в высших учебных заведениях и их совершенствовании, а также использованы при разработке основных направлений стратегического управления качеством образования высшим учебным заведением.

Результаты диссертационного исследования могут быть использованы как научно-методическая основа при подготовке нормативных документов по использованию информационных технологий в образовательном процессе и разработке учебно-методических пособий и программ по дисциплинам: «Управление качеством», «Стратегический менеджмент» при преподавании студентов и магистрантов экономического направления.

**Экономическая значимость полученных результатов.** Предложенные автором механизмы совершенствования системы управления качеством образования с использованием дистанционных образовательных технологий и эконометрическая модель могут оказать положительное воздействие на дальнейшее совершенствование качества образовательного процесса в вузе и формирование стратегии развития качественного образования в республике.

#### **Основные положения, выносимые на защиту.**

- теоретически обоснованы и обобщены научные взгляды на сущность и понятие качества образования и образовательных услуг, которые позволили использовать их при разработке механизмов системы управления качеством образования;
- исходя, из результатов теоретико-методического обобщения сущностной характеристики управления качеством образования была сформулирована авторская трактовка понятий «качество образования» и «управление качеством образования», отражающие и дополняющие саму суть образования на современном этапе;
- проведенный анализ состояния и тенденций развития системы высшего профессионального образования республики позволил обосновать закономерности формирования рынка образовательных услуг в зависимости от качества предоставляемого образования;

- автором предложена оптимальная модель организации учебного процесса с использованием дистанционных образовательных технологий в качестве механизма совершенствования управления качеством образования;
- разработанная эконометрическая модель позволила разработать практические рекомендации по дальнейшему совершенствованию механизмов системы управления качеством образования.

**Личный вклад соискателя** заключается в теоретико-методическом и научном обобщении мирового и отечественного опыта систем управления качеством, в том числе и в образовании для решения проблем и совершенствования механизмов управления качеством образования. Автор принимал участие в разработке документированных процедур и методов и механизмов организации учебного процесса с использованием дистанционных технологий, которые были апробированы в Институте непрерывного образования КЭУ им.М.Рыскулбекова.

**Апробация и внедрение результатов исследования** осуществлялись в процессе разработки системы управления образовательными услугами с элементами инновационного обучения в Институте непрерывного открытого образования КЭУ им. М.Рыскулбекова. Основные результаты исследования содержатся в опубликованных научных работах и докладах на международных, межвузовских и вузовских конференциях.

**Полнота отражения результатов диссертации в публикациях.** По теме диссертации опубликовано 11 научных работ, объемом 5,9 п.л.

**Структура и объем диссертации.** Работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованных источников. Объем работы составляет 175 страницы, включая 16 таблиц, 26 рисунков.

## **ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ**

Во **введении** обоснована актуальность темы, сформулированы цель и задачи исследования, его научная новизна и полученные результаты, обоснована научно-теоретическая, практическая и экономическая значимость работы, сформулированы основные положения, выносимые на защиту, представлена их апробация.

В первой главе **«Теоретико-методические основы управления качеством образования»** сформулированы основные задачи высшего образования в развитии экономики постиндустриального общества, разработаны и усовершенствованы теоретические основы управления качеством образования ВУЗа, показана целесообразность информатизации основных процессов функционирования ВУЗа для повышения качества его образовательных услуг.

В нашей стране на протяжении долгих лет отсутствовало само понятие образовательной услуги. Развитие системы образования в стране строилось на совершенно иных принципах, отличных от тех, которые присущи рыночной экономике. Затем, в период перестройки и экономической нестабильности, внимание государства было отвлечено от данной сферы вследствие острой необходимости в решении насущных на тот период проблем. Итогом является

то, что сегодня, на наш взгляд в экономической науке КР отсутствует целостная концепция повышения качества образования и развития рынка образовательных услуг. Отдельные попытки создания такой концепции сводятся в большей степени к решению отдельных практических вопросов, что нарушает системность подхода.

Одной из основополагающих задач для дальнейшего изучения сферы образования и качества образовательных услуг, обеспечивающей системность такого изучения, является определение базовых понятий: что понимается под качеством в целом и качеством образования, а также образовательных услуг в частности.

На основе проведённого анализа можно сделать вывод, что многие авторы склонны рассматривать категорию качества, в том числе и качества образования, с точки зрения удовлетворения запросов потребителей в условиях рыночной экономики.

Учитывая рассмотренные характеры качества, хотим предложить более уточненное определение *управление качеством образования* – это целенаправленное, комплексное, скоординированное воздействие на образовательный процесс с целью достижения оптимального сочетания его содержательных, процессуальных и результативных характеристик



Рис.1. Ключевые факторы качества образования. Источник: (разработано автором)

Необходимость управления качеством в образовании вызвана целым рядом причин. Среди них - конкуренция на рынке образовательных услуг, задачи повышения конкурентоспособности специалистов, вхождение в европейское образовательное пространство, заинтересованность работодателей в высоком уровне подготовки специалистов. Кроме того, растут требования общества к качеству образовательных услуг, к уровню подготовки специалистов, повышаются требования государства к качеству образовательных услуг.

Управление качеством высшего образования призвано обеспечить не только соответствие образовательной услуги «установленным государством образовательных уровней», но и соответствие высшего образования изменяющимся и многообразным целям, требованиям, потребностям, нормам, условиям со стороны потребителей и заинтересованных сторон.

Во второй главе **«Современное состояние и развитие управления качеством образования в КР»** исследованы основные факторы, влияющие на эффективность управления качеством образования.

Система высшего образования Кыргызстана включает в себя систему государственных, ведомственных, международных и негосударственных образовательных учреждений различных направлений профессиональной подготовки. За годы независимости количество высших учебных заведений выросло от 12 единиц в 1991 году до 52 в 2015 году. Численность студентов с 1991 года возросла также в 4 раза и составила в 2014/2015 учебном году 223,2 тысячи человек, в 2015/2016 учебных годах 230,2 тыс. студентов. Из действующих в настоящее время вузов – 31 вуз – государственный и 21 – негосударственный.

Количества высших учебных заведений в Кыргызстане, сможет обеспечить охват наибольшего количества населения программами высшего образования, но никак не может обеспечить качество этих программ. Например, для сравнения, в Великобритании, представляющей собой образец для подражания в сфере предоставления качественных образовательных услуг, на 1 млн. населения существует только 2 вуза, в Российской Федерации – 6 вузов, в Казахстане и Кыргызстане по 10 вузов. Однако, все вузы республики реализуют программы по ГОС ВПО с правом выдачи документов об образовании государственного образца.

Соотношение частных и государственных вузов в системе образования отличаются в разных странах по-разному. Общеизвестно, в системах высшего образования во Франции преобладают государственные образовательные учреждений 80%, а в Японии 70% от общего числа вузов составляют частные учебные заведения, в которых обучается более 70% всех студентов. В США доля частных вузов в 1987 г. достигала 55%, и на них приходилось всего 22% студентов.

Таблица 3-Распределение государственных вузов по их правовому статусу

Правовой статус	Количество	ВУЗы
Национальные	4	КНУ, КНАУ, НАХ КР, КНК
Республиканского значения	5	КГТУ, КГМА, КГУ, КГУСТА, ОшГУ
Межгосударственные	3	КРСУ, К-ТУ «Манас», К-УУ
Региональные	6	БатГУ, ЖАГУ, НГУ, ТалГУ, ИГУ, ОшГУ
Специализированные	8	Академия МВД, ВИ ВС КР, КГИИ, КГАФРиС, ОГПИ, Дип.Академия МИД, АУПКР
Самофинансируемые	5	КГЮА, ОшГЮИ, ИСРиП, УНПУ «МУК», КЭУ

Источник: Национальный статистический комитет КР, сборник «Образование и наука в КР» 2014г.

Кыргызстан сегодня характеризуется преобладанием государственных вузов до 60%, тогда как частных - всего 40%. Численное соотношение учебных заведений от формы собственности не являются определяющим фактором качества образования. Главное - создание организационно-правовых условий функционирования и взаимодействия участников рынка образовательных услуг, адекватных полной реализации общественных и личных потребностей в образовании.

Большинство студентов обучаются в государственных высших учебных заведениях - более 196,2 тыс.чел, в частных - 27,0 тыс. чел.

Таблица 4- Распределение численности студентов

Высшее профессиональное образование	2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014
Численность студентов , в т.ч.	<b>233 605</b>	<b>230 379</b>	<b>239 208</b>	<b>231 562</b>	<b>223 241</b>
Государственные вузы	207281	202 531	209 400	204 037	196 232
Частные вузы	26 324	27 848	29 808	27 525	27 009

Источник: Национальный статистический комитет КР, сборник «Образование и наука в КР» 2014г.

Из них свыше 190 тысяч платят за учебу. Студенты, обучающиеся по бюджету, составляют всего 14,5% от общей численности студентов. Более 121,5 тысяч студентов - контрактников обучаются в столичных вузах. По очной форме обучается 55,8 % студентов, по заочной – 37,5%, вечерней - 0,8% и дистанционной - 5,8%.

Подготовка специалистов ведется сейчас более чем по 210 специальностям. При этом наблюдается неравномерное распределение студентов по специальностям. К примеру, до 2013 года в Бишкеке большинство студентов обучается на экономических специальностях – 39116 студентов (или 17,5 % от общего числа), 43783 студентов получают технических специальности (19,6%), юридические - 22541 студентов (10,1%), и педагогические специальности - 32886(14,7%).

Расходы на образование из государственного бюджета в 2013 году увеличились по сравнению 2009 годом в 1,9 раз. За последние 5 лет в расходах

государственного бюджета республики доля расходов, направляемая на образование, была довольно значительной – в среднем от 19 до 23 процентов. В 2013 году по сравнению с двумя предыдущими годами доля таких расходов возросла с 21 процента до 23 процентов. Вместе с тем, доля расходов на образование к ВВП увеличились 6,2 процента в 2009г. до 6,9 процента в 2013г., но снизилась по сравнению с 2002г. на 0,5 процентных пункта. Основная доля расходов на образование приходится на среднее образование – в среднем 62 процента и высшее профессиональное образование -13 процентов.

Таблица 5-Расходы государственного бюджета на образование (млн.сомов)

	2009	2010	2011	2012	2013
Всего расходов на образование	12541,6	12822,9	19420,4	22925,9	24089,7
из них					
На высшее профессиональное образование	1959,2	1989,7	2442,4	2757,1	3078,1
На среднее образование	7549,9	7933,1	12574,6	14956,6	14852,1

Источник: Национальный статистический комитет КР, сборник «Образование и наука в КР» 2014г.

Государственная политика в области высшего образования производится в рамках программы оптимизации сети вузов за счет профилизации вузов и исключения дублирования и перепроизводства специалистов высшего образования и углубления конкуренции между высшими учебными заведениями, ориентации вузов на изучение общественного спроса на образовательные услуги высшего образования.

Проблема обеспечения качества образования существовала всегда в Кыргызстане, но лишь с 2012 года с принятием «Стратегии развития образования в Кыргызской Республике до 2020 года (Постановление ПКР от 23.03.2012г. № 201) наметился системный комплексный подход к ее решению.

Рассмотрение системного подхода к управлению качеством показывает, что он развивается одновременно в нескольких направлениях. В тоже время система управления качеством каждой организации индивидуальна, но, тем не менее, мировая наука и практика сформировали общие признаки, принципы и методы, которые могут применяться во всех системах и характеризуют их уровень. Условно можно выделить три типа систем управления качеством, имеющих между собой некоторые концептуальные отличия: ИСО серии 9000; TQM; EFQM.

Сегодня во всех вузах республики активно создаются и внедряются системы управления качеством. В вузах существуют специальные независимые разные подразделения, которые нацелены на построение системы менеджмента качества, либо в небольших вузах эти функции вменены отдельным специалистам. Однако общих для всех вузов подходов, составляющих основу системы управления качеством образования вуза, еще в республике не разработано.

Нами был проведен сравнительный анализ СМК трех вузов г. Бишкек – КНУ им. ЖБаласагына, КГЮА, КЭУ им.М.Рыскулбекова, путем использован

метод традиционного анализа документов. Выборка состояла из трех утвержденных документов, регламентирующих систему менеджмента качества. Сравнительный анализ СМК образовательных учреждений, ранее не проводился в системе вузов никогда, следовательно, результаты данного анализа являются уникальными и могут использоваться при дальнейшем развитии и повышении эффективности СМК вузов. Сравнительный анализ СМК трех вузов рассмотрено с позиций общих подходов к управлению качеством предоставления образовательных услуг. Поэтому результаты анализа репрезентативны и могут быть рекомендованы для других образовательных организаций.

Таблица 6 -Сравнительный анализ общих критериев СМК

<b>№</b>	<b>Общие тематические блоки</b>	<b>КЭУ</b>	<b>КНУ</b>	<b>КГЮА</b>
1	Модель СМК			EFQM
2	Разработка и актуализация миссии и видения вуза, наличие политики и стратегических целей вуза в области качества	Имеется	Разрабатывается	Разрабатывается
3	Создание организационной структуры по управлению качеством	Имеется, функционирует	Имеется формально	Имеется без полномочий
4	Разработка и внедрение единого документооборота по качеству образования	Имеется	Имеется	Имеется
5	Определение видов деятельности, основных и вспомогательных процессов вуза, необходимых для СМК, их содержание и ответственных за качество	Имеется	Разрабатывается	Разрабатывается
6	Создание механизмов и процедур качественной разработки, утверждения и систематического обновления основных образовательных программ	Функционирует	Отсутствует	Отсутствует
7	Разработка и внедрение системы периодической оценки и мониторинга реализации ОП	Функционирует	Отсутствует	Отсутствует
8	Разработка эффективной методики оценки, показателей и критериев уровня знаний студентов	Имеется	Отсутствует	Отсутствует

9	Обеспечение гарантии качества ППС. Разработка механизмов и критериев оценки компетентности преподавателей	Имеется	Отсутствует	Имеется
10	Создание ресурсов обучения и поддержки студентов (финансовых и др.	Имеется	Имеется	Имеется
11	Разработка и внедрение необходимых для системы обеспечения качества информационных систем	Имеется	Отсутствует	Имеется
12	Создание механизмов и процедур обеспечения открытости вуза, представления объективности общественной информации его деятельности	Имеется	Имеется	Имеется

Источник: (разработано автором)

При проведении анализа положений по СМК нами было установлено, что во всех трех вузах имеются положения по практике формирования СМК образовательной деятельности. Во всех трех вузах отчеты по самообследованию основных образовательных программ (ООП) включали в себя не только проверку остаточных знаний студентов, так как этого явно недостаточно для того, чтобы оценить качество подготовки по ООП. В период самообследования оценивались соответствие образовательных программ требованиям ГОС ВПО, библиотечно-информационное обеспечение, программно-информационное обеспечение, делался анализ обеспеченности основной учебной и учебно-методической литературой по всем циклам учебного плана, организационно-методическая поддержка учебного процесса, кадровое обеспечение учебного процесса, научно-исследовательская работа, международное сотрудничество и материально-техническая база.

Таким образом, принятие стандартов это лишь первый шаг в направлении овладения культурой качества менеджмента. Только в КЭУ, в отличие от КНУ и КГЮА при построении СМК, менеджмент сориентирован на стратегический контекст - миссия, видение, стратегические планы вуза, с развертыванием планов по подразделениям вуза.

До настоящего времени отсутствуют единые показатели и критерии оценки качества образования для всех типов вузов. В МОиНKP до сих пор не было принято общепринятой систем критериальной оценки качества образования, существуют лишь лицензионные критерии образовательной деятельности. В решении МОиНKP в отношении вузов и их филиалов было принято на основании результатов двух основных показателей из множества лицензионных показателей - использование материального и кадрового потенциала высших учебных заведений.

Для характеристики качества образования необходимо выделить обобщенные группы показателей, которые охватывают:

- 1) данные по образовательной системе (количество вузов, количество студентов и др.);
- 2) характеристики качества результатов обучения (количество выпускников; из них закончивших на «отлично»; сдавших ГЭК на положительную оценку и др.);
- 3) объемы вложений в образование и т.д.

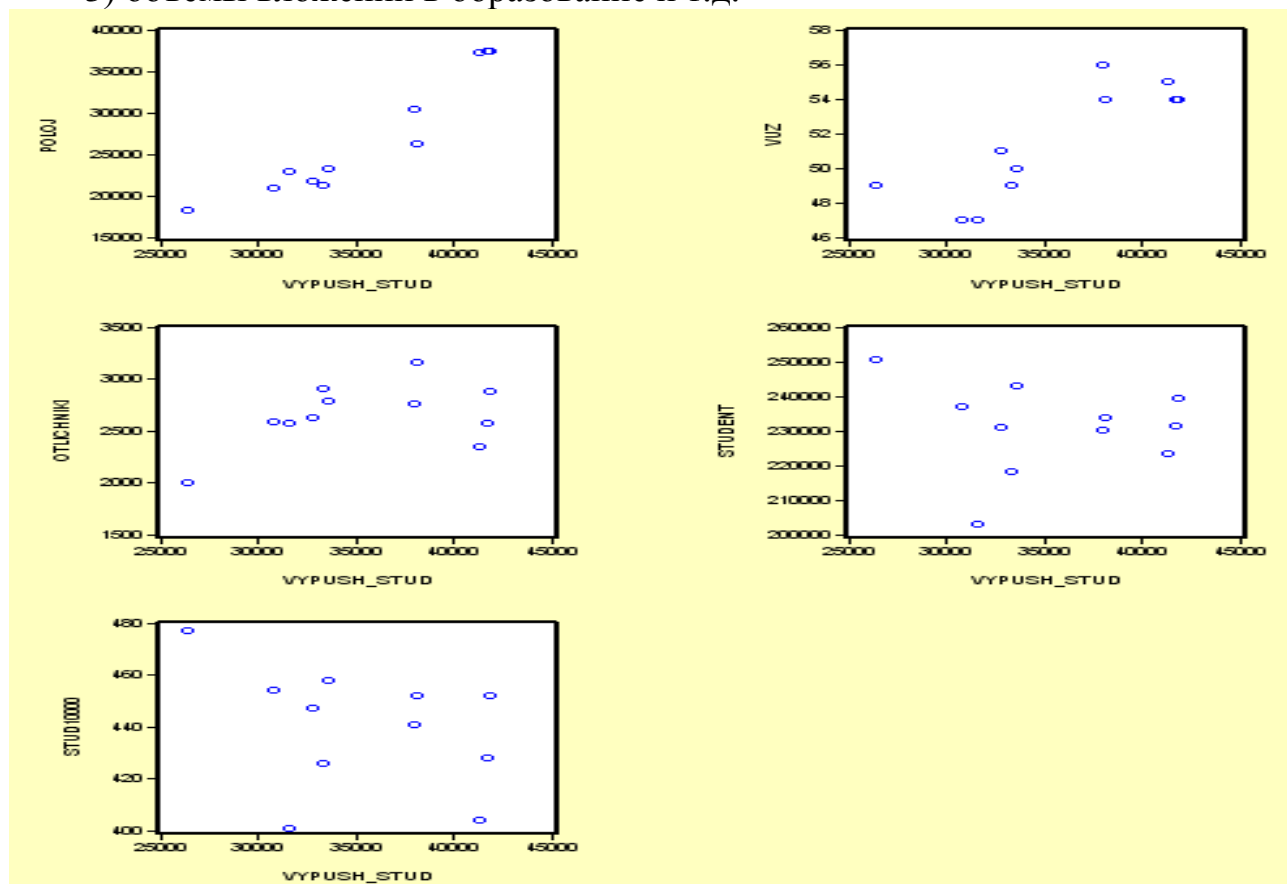


Рис.2.Графическая модель отражающая парное влияние (Источник: разработано автором)

При этом при оценке качества образования в рамках системного подхода приходится принимать во внимание совокупность самых разных показателей. Для принятия обоснованного решения «о достижении» либо «не достижении» определенного качества необходимо по каждому показателю выбрать некий критерий или набор критериев, характерный для уровневого подхода к оценке качества результатов образования. Выбор критериев проводится экспертным путем на основе соглашений, и он должен быть четко ориентирован на задачи управления качеством образования.

Если принять в качестве результирующего показателя качества высшего образования количество выпускников вузов, то получится следующая графическая модель, отражающая парное влияние каждого фактора на результирующий показатель

Ниже представлена матрица парных корреляций факторов и результирующего показателя.

Таблица 7- Корреляционная матрица

	VYPUSH_STUD	POLOJ	VUZ	OTLICHNIKI	STUDENT	STUD10000
VYPUSH_STUD	1	0.95	0.84	0.43	-0.12	-0.38
POLOJ	0.95	1	0.8	0.14	-0.06	-0.38
VUZ	0.84	0.8	1	0.26	0.15	-0.09
OTLICHNIKI	0.43	0.14	0.26	1	-0.18	-0.04
STUDENT	-0.12	-0.06	0.15	-0.18	1	0.91
STUD10000	-0.38	-0.38	-0.09	-0.04	0.91	1

Источник: разработано автором

Данная матрица показывает сильную положительную связь количества выпускников с количеством вузов, количеством студентов, получивших положительные оценки на ГАК, и отрицательную зависимость с количеством студентов на 10000 чел. населения

Далее приводится модель зависимости количества выпускников вузов от различных факторов (итоги ГАК, количества студентов, студентов на 10000 чел., количества отличников)

$$VYPUSH\_STUD = 0.44*POLOJ + 258.897*VUZ + 5.55*OTLICHNIKI + 0.12*STUDENT - 83.78*STUD10000 + 4280.56$$

Данная модель интерпретируется следующим образом:

Около 44% выпускников имели положительные оценки при сдаче ГАК

- 1) Ежегодно оканчивают 258 человек в среднем в каждом вузе
- 2) На одного отличника приходится более 5 остальных выпускников
- 3) От всего количества студентов вузов оканчивают всего более 12% студентов
- 4) Наблюдается отрицательная взаимосвязь показателя количество студентов на 10000 чел населения и количество выпускников, что говорит в пользу того, что происходит «естественное вымывание» людей с высшим образованием в обществе.

Проверка модели показала ее статистическую состоятельность и тем, самым она может применяться при оценке зависимости количества выпускников от исследуемых факторов в прогнозные периоды.

Результатом данной модели может стать вывод о том, что для повышения качества образования в Кыргызской Республике необходимо совершенствовать систему набора абитуриентов, далее проводить отбор лучших студентов, и «делать ставку» на наиболее одаренных студентов. Им должна быть оказана всяческая поддержка для получения дополнительных знаний, льготной оплаты за обучение, финансовой поддержки, дальнейшего трудоустройства и т.д. Они должны стать локомотивом для новых знаний и технологий в производстве и управлении в нашей республике.

В третьей главе «Совершенствование системы управления качеством образования» на основе анализа проблем и полученных результатов предлагаются направления и меры совершенствования управления качеством образования.

Управление качеством образования предполагает технологичность процесса, возможность совершенствования разработки, реализации последующего менеджмента и по возможности распространения результатов.

Выработка стратегии управления качеством образовательных услуг предполагает реализацию принципа - ориентация на потребителя. Заинтересованными сторонами ВУЗа являются его потребители - абитуриенты, студенты, родители, предприятия и организации; Министерство образования, службы занятости, средства массовой информации, средние учебные и специальные учебные заведения; работники ВУЗа.

Обобщение существующих методик, анализ внедрения моделей управления качеством образовательных услуг и результаты практически-реализованных проектов, позволили нам из общей схемы системы менеджмента качества выделить отдельные этапы работ по управлению повышением качества образовательных услуг.

По нашему мнению, выделение основных этапов создания и реализации механизма СМК сконцентрирует усилия на достижении промежуточных (поэтапных) и конечных целей, а также будет направлено на наилучшее распределение ресурсов, что также подтверждается опытом специалистов в области управления качеством.

Кыргызский экономический университет им.М.Рыскулбекова - крупный центр образования и науки, осуществляющий подготовку кадров экономического профиля для различных сфер экономики КР. Он имеет богатый опыт реализации образовательно-профессиональных программ, основанных на многоуровневой непрерывной подготовке: лицей- колледж- университет- магистратура и докторантура.

КЭУ осуществляет подготовку кадров по 12 направлениям и специальностям высшего и 8 специальностям среднего профессионального образования, обучение ведется по очной, вечерней и дистанционной форме. Материально-техническая база позволяет на современном уровне готовить бакалавров и магистров и проводить научно-исследовательские работы.

Для обеспечения гарантий качества образования и совершенствования механизмов управления качеством образования в вузе была внедрена модель системы гарантии качества образования.

«Модель системы гарантии качества образования в КЭУ» разработана в целях соответствия качества образования международным нормам и принципам гарантии качества образования, с учетом требований Европейских стандартов для внутренней и внешней гарантии качества высшего образования и критериев академической оценки.

На рисунке 3 приводится модель системы обеспечения качества образования КЭУ. Нами был проведен анализ каждого этапа, модели который позволил выявить следующее:

В результате выработки данной стратегии КЭУ получает эффективный механизм по обеспечению качества образования. А это, в свою очередь, позволит КЭУ достичь своих уставных целей и миссии по превращению в один

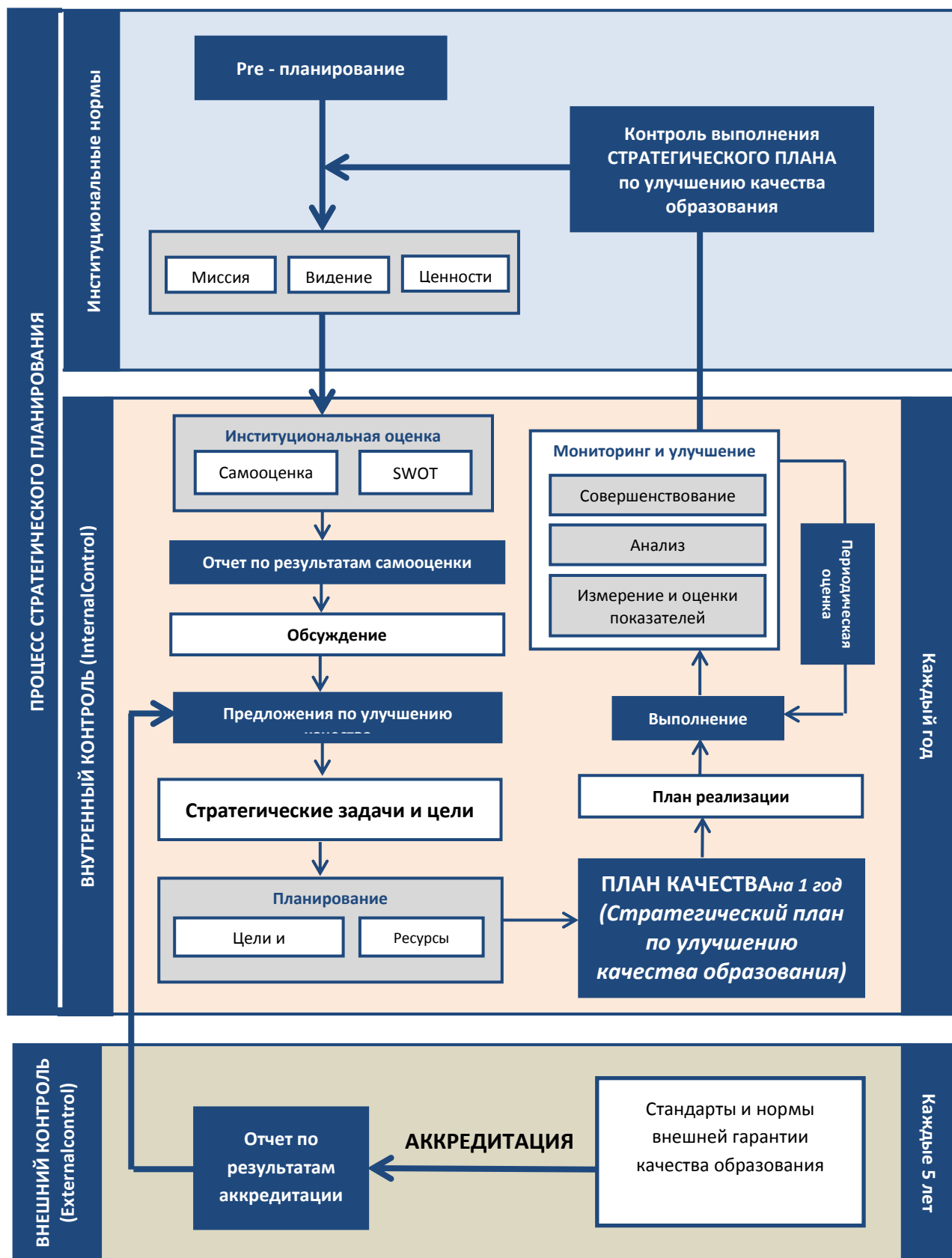


Рис.3. Модель системы обеспечения качества образования в КЭУ

из лучших университетов Кыргызстана. В результате университет получает возможность:

- четко определить стратегические цели по обеспечению качества образования;
- выработать Стратегический План (План качества) по улучшению качества образования;
- проводить ежегодную внутривузовскую самооценку на предмет качества образования;
- утвердить реальный механизм обеспечения качества образования;
- улучшить общую культуру качества образования в коллективе КЭУ;
- информировать государственные органы Кыргызстана, а также всех заинтересованных лиц о стремлении обеспечить качество образования и конкурентоспособность выпускников на рынке труда;
- подготовиться к прохождению независимой аккредитации в соответствии с Законом «Об образовании в КР».

Постоянное внедрение новых информационных технологий в образовании стало символом качества и современности университетов. Обучение с применением дистанционных технологий, которое представляет собой информационно-образовательную систему удаленного доступа, основанной на современных информационных технологиях, является сейчас наиболее динамично развиваемой формой обучения. Учитывая географические территориальные особенности Кыргызстана и возрастающие потребности качественного образования в удаленных регионах, обучение с применением ДТ может занимать прочное место на рынке образовательных услуг.

Анализ показал, что организация учебного процесса по ДОТ в вузах КР основном производятся по зарубежным программам и на других электронных платформах, которые не совсем подходят нашим требованиям.

Разработанная нами модель организации учебного процесса, которая эффективно в полном объеме использует дистанционные образовательные технологии, была внедрена и апробирована в Институте непрерывного открытого образования КЭУ им. М. Рыскулбекова.

Важным инновационным шагом в решении проблем повышения качества образования является образование Института непрерывного открытого образования, который ставит своей задачей развитие организации учебного процесса с использованием современных информационных и телекоммуникационных технологий.

При создании модели организации технологии обучения в ИНОО мы учитывали почти все положительные стороны всех имеющихся моделей, и также учитывали особенности экономической ситуации республике.

Организация учебного процесса осуществляется с применением современных образовательных технологий, организованных на использовании информационных и телекоммуникационных связей для обеспечения доступа студента к образовательным ресурсам.

Студент, в электронной среде обучения получает персональный виртуальный личный кабинет студента с учебным планом, расписанием и графиком учебного процесса.

На электронном образовательном портале расположены все учебные материалы: электронные пособия и учебники, презентации, электронная библиотека и ссылки на образовательные ресурсы, видеолекции. Все учебные материалы легко скачиваются на компьютер. Прослушать лекцию и изучить материалы студенты могут в любое удобное время.

По графику учебного процесса студент в течении семестра должен сдать промежуточные модули, для этого на образовательном портале имеется ссылка «Онлайн тестирование» Результаты тестирования студент может увидеть сразу и данные теста заносятся в электронную базы данных.

В электронной образовательной среде ИНОО КЭУ им.М.Рыскулбекова студенты могут вести свой блог, участвовать в создании базы знаний по курсам в виде Wiki-страниц, общаться с преподавателями, куратором и однокурсниками через систему личных сообщений и на форумах, хранить файлы. В течение семестра он изучает лекции, электронные учебники, участвует в семинарах и вебинарах, консультируется с преподавателями, а также создает и защищает проекты, решает тесты, выполняет кейсы и практические работы. Студент напрямую общается с преподавателями и получает консультации и поддержку менеджера(рисунок 4, 5.).

КЫРГЫЗСКИЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. М.РЫСКУЛБЕКОВА  
ИНСТИТУТ НЕПРЕРЫВНОГО ОТКРЫТОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Наше ОБРАЗОВАНИЕ - Ваш УСПЕХ!











Главная страница » Уваженные студенты! Добро пожаловать в информационный портал ИНОО КЭУ им.М.Рыскулбекова.

Ваша группа ФК-СО-12  
Акылбеков Аман Акылбекович. Выход

Расписание Экзаменов и консультационных занятий | Учебно-методический комплекс | ONLINE Тестирование | Результаты итогового контроля | Задать вопрос Персоналу | Электронная библиотека | Объявления группе | ГАР | Вебинар

Семестр	Дисциплина	Объявления преподавателя группе	Автор курса	Силлабус	Лекции	Глоссарий	Курсовая работа
5 семестр	Бухгалтерский учет 0 сообщений	=>	Скачать	Скачать	Далее...	Скачать	
5 семестр	Статистика 0 сообщений	=>	Скачать	Скачать	Далее...	Скачать	
5 семестр	Менеджмент 0 сообщений	=>	Скачать	Скачать	Далее...	Скачать	

Рис.4. Образовательный портал ИНОО КЭУ им.М.Рыскулбекова(Источник: разработан автором)

									
Расписание Экзменов и консуль- тационных занятий	Учебно- методический комплекс	Онлайн Тестирование	Результаты итогового контроля	Задать вопрос Персоналу	Электронная библиотека	Объявления группе	ГЭК	ГЭК	Вебинар

Менеджмент				
Название урока	Лекции	СРС (Самостоятельная работа студента)	Презентация	Видео уроки
1 Урок	Тема 1. Сущность менеджмента и его основные понятия <a href="#">Скачать</a>	Практика <a href="#">Скачать</a>	Презентация <a href="#">Скачать</a>	
2 Урок	Тема 2. Эволюция школ и концепций менеджмента и тенденций его развития за рубежом <a href="#">Скачать</a>	Практика <a href="#">Скачать</a>	Презентация <a href="#">Скачать</a>	
3 Урок	Тема 3. Управление социально-экономическими системами (организациями) <a href="#">Скачать</a>	Практика <a href="#">Скачать</a>	Презентация <a href="#">Скачать</a>	
4 Урок	Тема 4. Методологические основы менеджмента: законы, принципы, цели и методы управления <a href="#">Скачать</a>	Практика <a href="#">Скачать</a>	Презентация <a href="#">Скачать</a>	
5 Урок	Тема 5. Основные функции менеджмента <a href="#">Скачать</a>	Практика <a href="#">Скачать</a>	Презентация <a href="#">Скачать</a>	
6 Урок	Тема 6. Стратегические и тактические планы в системе менеджмента <a href="#">Скачать</a>	Практика <a href="#">Скачать</a>	Презентация <a href="#">Скачать</a>	
7 Урок	Тема 7. Организационные структуры управления <a href="#">Скачать</a>	Практика <a href="#">Скачать</a>	Презентация <a href="#">Скачать</a>	
8 Урок	Тема 8. Мотивация деятельности в менеджменте <a href="#">Скачать</a>	Практика <a href="#">Скачать</a>	Презентация <a href="#">Скачать</a>	

Рис.5. Образовательный портал ИНОО КЭУ им.М.Рыскулбекова (Источник: разработано автором)

Для проверки качества организации учебного процесса, с использованием ДОТ, учебно-методического обеспечения и степени усвоения учебного материала нами была проведена оценка качества знаний студентов.

Для этого в ИНОО были использованы основные элементы СМК вуза в частности *Фаза 2. «Внутренний контроль качества образования»*. В связи с тем, что по требованиям дистанционного образования важным элементом учебного процесса является наличие качественного учебно-методического обеспечения, для внутреннего контроля качества образования были выбраны два показателя- оценка качества знаний студента и учебно-методическое обеспечение. В соответствии с этим «Внутренний контроль качества образования» можно разбить в зависимости от особенностей дистанционного образования на 2 этапа:

- Контроль качества знаний студентов;
- Учебно- методическое обеспечение образовательного процесса ДО.

*Первый этап: Контроль качества знаний студентов.* Разработанная учебно-методическая документация, семинары и тренинги, проведенные сотрудниками ИНОО по реализации кредитной системы, пристальное внимание ректората к организации учебного процесса, а также опыт работы профессорско-преподавательского состава в течении нескольких лет по кредитной системе позволили повысить уровень достижений студентов.

Из сравнительного анализа кривых распределения студентов по результатам итогового контроля в зимнюю и летнюю экзаменационные сессии следует, что в летнюю экзаменационную сессию кривая распределения студентов значительно приблизилась к нормальной гауссовской кривой. Это говорит о том, что оценивание достижений студентов осуществлялось во втором семестре более активно, чему способствовали качественные учебно-методические комплексы. Здесь стоит отметить, что почти все преподаватели подобрали методы обучения, развивающие комплекс умений.

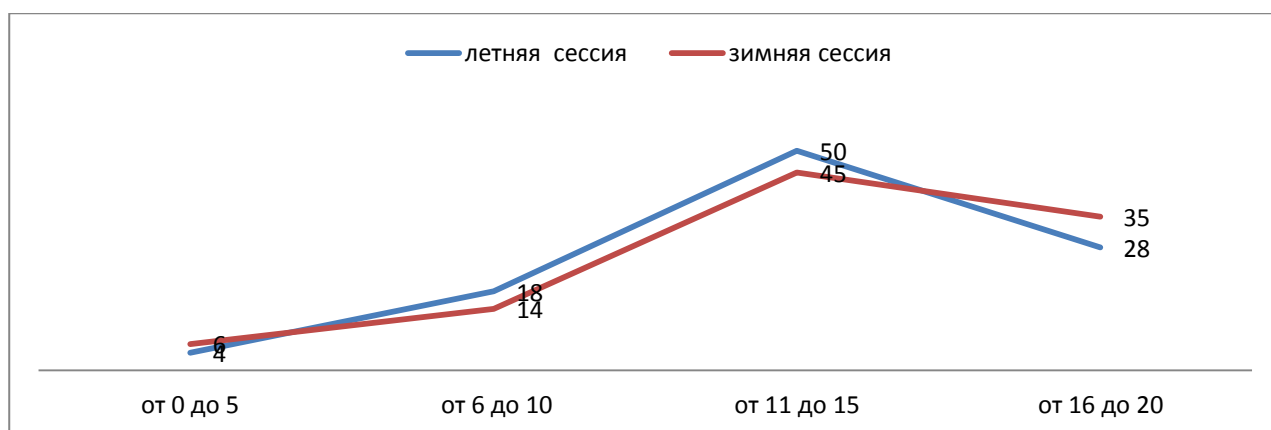


Рис.7. Распределение студентов 1 курса ИНОО КЭУ по результатам итогового контроля в зимнюю и летнюю экзаменационную сессию. (Источник: разработано автором)

Сравнительный анализ успеваемости показывает, что студенты самостоятельно изучают материал путем выполнения контрольных и курсовых работ и вполне осваивают программный материал. Абсолютная успеваемость в отчетном году составляет 84%, а качественная успеваемость 47 %. Учебный процесс организовывается на требованиях ГОС ВПО третьего поколения.



Рис.8. Абсолютная успеваемость студентов по результатам экзаменационных сессий (Источник: разработано автором)

На втором этапе была произведена проверка качества учебно-методического обеспечения. Для электронных учебных курсов, созданных в ИНОО, характерно:

- модульное построение учебного материала- в первую очередь уделяется внимание структуре (модуля, раздела, темы), а не объему и содержанию;
- четкая структуризация учебного материала- распределение его на законченные части, использование принципа порционной выдачи информации для лучшего усвоения материала. Лекционный курс разбивается на отдельные темы. В свою очередь, темы разбиты на подтемы (вопросы лекции);
- последовательность изложения учебной информации: распределение материала таким образом, чтобы на следующей ступени обучения при изучении нового повторялось предыдущее. Движение по страницам лекции осуществляется при помощи меню;

- наличие гиперссылок, которые связывают все составные части курса в единое целое;
- из лекционного курса предусмотрен доступ к глоссарию терминов;
- каждая тема лекции имеет библиотеку с дополнительными материалами и ссылками на источники информации по данной теме, в том числе и в сети интернет;
- наглядность, адресность и доступность учебного материала.

Важнейшим условием совершенствования учебного процесса является повышение педагогического мастерства преподавателя, который был и остаётся стержневым звеном любой педагогической системы. Совершенствование качества обучения и воспитания в образовательном учреждении напрямую зависит от уровня подготовки педагогов.

Определение рейтинга преподавателей производится на основании проведения внутривузовской самооценки определения реально достигнутого уровня педагогического мастерства, наличия профессионально необходимых педагогических способностей. По результатам оценки рейтинг преподавателя установился следующим образом, к высшей категории относятся 108 преподавателей, которые показали наивысший балл, к первой категории 9 и ко второй категории 1 преподаватель, из этого следует, что педагогическое мастерство на очень высоком уровне.

Таблица 8. Шкала педагогического мастерства

Квалификационная категория	высшая	первая	вторая
Рейтинг (баллы)	>71	>56	>41
Количество	108	9	1

Таким образом, изучив достижения студентов по итогам экзаменационных сессий, реализуемых с использованием дистанционных образовательных технологий можно сделать следующие выводы:

- модель организации учебного процесса с использованием разработанных нами дистанционных образовательных технологий эффективна и позволяет получить качественное образование, производить подготовку студентов с устойчивыми и прочными знаниями, и сформированными профессиональными навыками;
- отличительными чертами учебного процесса с использованием дистанционных технологий являются гибкость, адаптивность, модульность, экономическая эффективность, ориентация на потребителя;
- у студентов в процессе учебы с каждым последующим годом формируются такие личные качества, как адаптивность и настойчивость в самостоятельном добывании знаний, мобильность и креативность, позволяет им построить индивидуальный график.

## ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ И ВЫВОДЫ

Проведенные исследования позволяют сделать следующие выводы, ставшие основой для подготовки ряда предложений и рекомендаций:

1. Анализ подходов к определению качества образования позволяет выявить основания для их систематизации. При рассмотрении качества образования как категории были сформулированы авторские трактовки качества образования и управление качеством образования.

2. Для достижения цивилизованного характера рыночных отношений, сами рыночные механизмы в сфере образования требуют вмешательства не только государства, но и общества. Предполагается, что и в дальнейшем межвузовская конкуренция только усилится за привлечение студентов, с неизбежной политикой за качество образования как главного условия привлекательности вуза.

3. Рассматривая различные модели управления качеством и их применение в образовательном процессе, приходим к выводу, что в вузовской системе для внешней оценки качества вуза, ее независимой аккредитации необходимы общие методологии и технические критерии оценивания вузов.

4. В результате проводимых государством реформ, вузы поставлены в такие условия, при которых они должны доказывать возможность своего существования на рынке образовательных услуг. При этом доказательством будет являться эффективность их образовательной деятельности, на которую влияют множество факторов. Проведенный анализ деятельности вузов показал, что среди наиболее значимых факторов, оказывающих влияние на эффективность образовательных услуг вузов, а также всех существующих возможностей и угроз, главными рисковыми факторами определены объем государственного финансирования, возможность самостоятельного финансирования вузом своего ресурсного потенциала, а также соответствие управленческих решений миссии вуза.

5. На основе деятельности конкретного вуза – КЭУ, осуществляющего образовательную деятельность на условиях самофинансирования, автором были предложены различные подходы к оценке качества образовательной деятельности. Создание системы управления качеством образования в вузе в отдельно взятом структурном подразделении как СМК, должно быть строго регламентировано. Необходимо постоянно отслеживать систему показателей и способы оценки учебных достижений студентов. Мониторинг в оценивании знаний освоения учебных дисциплин позволяет осуществлять непрерывный контроль качества на протяжении всех периодов обучения в вузе.

6. Этапы внедрения в КЭУ системы гарантии качества образования были обусловлены принципами TQM, как нового подхода повышения эффективности управления вузом. Модель СМК КЭУ выделила механизмы стратегического планирования деятельности в области обеспечения и улучшения качества образования посредством ее трех фазы - институциональных норм, механизмов внутреннего контроля качества

образования и внешнего контроля качества образования, независимой аккредитацией.

Для дальнейшего совершенствования механизма управления качеством образования необходимо:

- создание устойчивой базы основополагающих документов (ГОС нового поколения, учебные планы, рабочие учебные программы) и их гармонизация с учебными планами ВПО и СПО, дневного, заочно-вечернего и дистанционного обучения стран- членов ЕАЭС по программам двух дипломного образования;
- постоянное совершенствование системы менеджмента качества образования в университете как основы профессионального и карьерного роста, введение в действие внутренней университетской системы рейтинга профессорско-преподавательского состава и структур университета, кафедр и их образовательных программ, создание и развитие новых образовательных технологий через поддержку научно-педагогических кадров и продуктивных идей, информатизация учебного процесса университета;
- активизация системы рейтинга профессорско-преподавательского состава и системы поощрения лучших авторов за подготовку и написание учебников, учебных пособий и учебно-методического обеспечения дисциплины. Создать проект «Электронная университетская библиотека», состоящий из изданий университетских авторов;
- поэтапный переход к обучению на английском языке в пилотных академических группах для развития взаимовыгодного сотрудничества и совместной образовательной деятельности с зарубежными вузами по программам «двойного» диплома;
- для формирования профессиональных компетенций и профессиональной ориентации студентов активизировать работу по установлению тесных связей по социальному партнерству между университетом и работодателями. Шире практиковать привлечение предприятий, ведомств и бизнес- компаний на всех стадиях подготовки кадров, начиная с профориентационной работы, заказа и трудоустройства;
- модель организации учебного процесса с использованием разработанных нами дистанционных образовательных технологий эффективна и позволяет получить качественное образование, производить подготовку студентов с устойчивыми и прочными знаниями, и сформированными профессиональными навыками;
- отличительными чертами учебного процесса с использованием дистанционных технологий являются гибкость, адаптивность, модульность, экономическая эффективность, ориентация на потребителя;
- у студентов в процессе учебы с каждым последующим годом формируются такие личные качества, как адаптивность и настойчивость в самостоятельном добывании знаний, мобильность и креативность, позволяет им построить индивидуальный график.

## СПИСОК ОПУБЛИКОВАННЫХ РАБОТ ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ

1. Таникулов, А.Б. О подготовке преподавателей курса информатики [Текст] / А.Б. Таникулов // Материалы международной научно- практической конференции Технология высшего образования в XXI веке: проблемы и перспективы развития Казахстан, Актобе 2002г. С.68-70.
2. Таникулов, А.Б. Из опыта использования модульного обучения в вузах республики [Текст] / А.Б. Таникулов // Материалы научно-методического семинара «Роль естественнонаучных дисциплин в формировании современного специалиста» Бишкек 2003- С.97-105.
3. Таникулов, А.Б. О содержании курса информатики в вузах Кыргызской Республики [Текст] / А.Б. Таникулов //, Вестник КГПУ им.И.Арабаева, Бишкек 2003- С.115-118.
4. Таникулов, А.Б. Заочное обучение как один из путей подготовки специалистов в ВУЗах Республики [Текст] / А.Б. Таникулов //, Вестник КГПУ им.И.Арабаева, Бишкек 2003 -С.129-131.
5. Таникулов, А.Б. Информатика курсу нуналимий-методикалык жактан камсыздоо үнүктүрүү жолдору [Текст] / А.Б. Таникулов //, Вестник КНУ им. Ж.Баласагына, серия 3, выпуск 3, Бишкек 2005- С. 114-118.
6. Таникулов, А.Б. Дистанционное образование как фактор межкультурных коммуникаций [Текст] / А.Б. Таникулов // Российский государственный торгово-экономический университет (РГТЭУ) Послесоветское пространство: перспективы международного сотрудничества и партнерство, Бишкек 2011 -С. 447-452.
7. Таникулов, А.Б. Информационные технологии при организации учебного процесса в системе дистанционного образования [Текст] / А.Б. Таникулов // Евразийский национальный университет им.Л.Н.Гумилева Материалы Международной научно-практической конференции, I часть, Астана 2012- С.518-521.
8. Таникулов, А.Б. Управление качеством высшего образования в КР [Текст] / А.Б. Таникулов // Вестник КЭУ им.М.Рыскулбекова , Бишкек 2014- С.43-45.
9. Таникулов, А.Б. Стратегическое управление качеством образования в вузе: теоретико-методические основы [Текст] / А.Б. Таникулов // Вестник КЭУ им.М.Рыскулбекова , Бишкек 2014- С.48-52.
10. Таникулов, А.Б. Управление качеством образовательного процесса в учреждениях профессионального образования [Текст] / А.Б. Таникулов // Вестник КЭУ им.М.Рыскулбекова , Бишкек 2014.
11. Таникулов, А.Б. Инновационное управление деятельностью образовательного учреждения по формированию профессиональных компетенций обучающихся [Текст] / А.Б. Таникулов // Вестник КЭУ им.М.Рыскулбекова , Бишкек 2014.

## РЕЗЮМЕ

**диссертации Таникулова Абдиназара Бакировича на тему: «Управление качеством образовательных услуг» на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05- экономика и управление народным хозяйством**

**Ключевые слова:** качество образования, образовательные услуги, система менеджмента качества, показатели качества, управление качеством образования, дистанционные технологии.

**Объект исследования:** система управления качеством образовательных услуг.

**Предмет исследования:** разработка методических основ эффективного управления образовательными услугами.

**Цель исследования:** разработка практических рекомендаций и предложений по совершенствованию механизмов системы управления качеством образования с использованием информационно-коммуникационных технологий.

**Методы исследования:** методы системного и логического анализа, графический, методы экспертных оценок и сравнительного анализа, экономико-статистический.

**Полученные результаты:** исследованы и обобщены научные теоретические взгляды на сущность и понятие качества образования и образовательных услуг; обоснована необходимость формирования вузом системы управления качеством образования с применением дистанционных технологий; исследованы состояние и тенденции развития системы высшего профессионального образования республики; на основании анализа современных моделей управления качеством выявлены модели систем менеджмента, которые могут, использованы в образовании; предложена оптимальная модель в качестве механизма совершенствования системы управления качеством образования с использованием дистанционных образовательных технологий; разработана эконометрическая модель, зависимости количества выпускников от исследуемых факторов в прогнозного периода;

**Степень использования:** результаты могут быть использованы при внедрении систем управления качеством в высших учебных заведениях и их совершенствования, а также использованы при разработке основных направлений стратегического управления качеством образования высшим учебным заведением.

**Область применения:** основные положения, умозаключения, выводы и рекомендации могут быть использованы при обосновании и разработке целевых программ и проектов развития организаций и учреждений сферы образовательных услуг, повышения эффективности их деятельности и качества оказываемых ими услуг.

**Таникулов Абдиназар Бакировичтин 08.00.05 – экономика жана эл чарбачылыгын башкаруу адистиги боюнча экономика илимдеринин кандидаты окумуштуулук даражасына ээ болу үчүн изилдеп чыккан «Билим берүү кызматтарын сапатын башкаруу» темасындагы диссертациясынын**

**РЕЗЮМЕСИ**

**Ачкычсөздөр:** билим берүүнүн сапаты, билим берүү кызматтары, сапаттык башкаруу системасы, сапаттын көрсөткүчтөрү, билим берүүнүн сапатын башкаруу, дистанциондук технологиялар.

**Изилдөөнүн объектиси:** билим берүү кызматтарынын сапатын башкаруу системасы.

**Изилдөөнүн предмети:** билим берүү кызматтарын натыйжалуу башкаруунун усулдамалык негиздерин иштеп чыгуу.

**Изилдөөнүн максаты:** маалыматтык-байланыш технологияларын колдонуу менен билим берүүнүн сапатын башкаруу системасынын механизмдерин жакшыртуу боюнча практикалык сунуштамаларды жана сунуштарды иштеп чыгуу.

**Изилдөөнүн усулу:** системалуу жана логикалуу талдоо жүргүзүү усулдары, графика, серепчилик баа берүү жана салыштырмалуу талдоо жүргүзүү, экономикалык- статистикалык усулдар.

**Күтүлүүчү натыйжалар:** билим берүүнүн жана билим берүү кызматтарынын сапаты түшүнүктөрүнүн түпкү маңыздары изилденди жана илимий-теориялык көз караштар жалпылаштырылды; ЖОЖдордо билим берүүнүн сапатын башкаруу системасын дистанциондук технологияларды колдонуунун негизинде калыптандыруунун зарылдыгы далилденип берилди; республикадагы жогорку кесиптик билим берүү системасына балы жана өнүгүү тенденциясы изилденди; сапатты башкаруунун заманбап моделдерине талдоо жүргүзүүнүн негизинде билим берүүдө колдонууга ылайыктуу башкаруу системасынын моделдери аныкталды; дистанциондук билим берүү технологияларын колдонуунун негизинде билим берүүнүн сапатын башкаруу системасын жакшыртуу модели катары эң оптималдуу модель сунушталды; байкоого алынган мезгилде изилденген факторлордон бүтүрүүчүлөрдүн санынан көз каранды эконометрикалык модель иштелип чыкты.

**Колдонуу деңгээли:** натыйжалар жогорку окуу жайларында сапатты башкаруу системасын киргизүүдө жана жакшыртууда, ошондой эле жогорку окуу жайындагы билим берүүнүн сапатын стратегиялуу башкаруунун негизги багыттарын иштеп чыгууда колдонулушу мүмкүн.

**Колдонуу чөйрөсү:** негизги жоболор, акыл корутундусу, жыйынтыктар жана сунуштамалар билим берүү чөйрөлөрүндөгү мекемелер менен уюмдардын максаттуу программаларын жана долбоорлорун иштеп чыгууда, алардын ишмердүүлүктөрүнүн жана сунуштаган кызмат көрсөтүүлөрүнүн натыйжалуулугун жогорулатууда колдонулушу мүмкүн.

## SUMMARY

**Of the dissertation of TanikulovAbdinazarBakirovich on a topic “Educational services quality management” candidacy for an academic degree of Ph.D. in Economics in specialty 08.00.05. - Economics and management of the national economy**

**Key words:** quality of education, educational services, quality management system, quality indicators, education quality management, remote technologies.

**Object of research:** educational services quality management.

**Subject of research:** development of methodical basis for efficient educational services management.

**Objective of research:** development of practical recommendations and proposals for improving mechanisms of educational services quality management using information and communication technologies

**Research methods:** systems and logical analysis methods, graphical, expert evaluation methods and comparative analysis, economic and statistical

**Findings:** scientific and theoretical views toward substance and idea of education quality and educational services are researched and summarized; need of establishing by higher education institutions of the education quality managementsystem using remote technologies is justified; conditions and trends of the development of higher professional education system of the republic are researched; based on analysis of modern models of quality management are found models of management systems which can be used in education; optimal model is proposed as a mechanism of improving education quality managementsystem using remote educational technologies; econometric model of correlation of number of graduates from the researched factors in forecast period is developed;

**Degree of utilization:** the results and their improvements can be used during introduction of quality management system in the higher education institutions as well as used in development of main directions of strategic education quality management by the higher education institutions.

**Scope:** core provisions, conclusions, outcomes and recommendations can be used in justification and development of target programs as well as organizations and institutions development projects in area of educational services, increasing efficiency of their activities and quality of provided services by them.