УДК 378.1

Сарбагышева Гүлмира Эсенгуловна,
Адам университети, экономика илимдеринин кандидаты,
Сапатты камсыздоо бөлүмүнүн жетекчиси.
Кыргыз Республикасы, Бишкек ш.
e-mail: gsabagysheva@mail.ru
Джапарова Чынара Нарынбековна,
Адам университети, Сапатты камсыздоо бөлүмүнүн инспектору,
Кыргыз Республикасы, Бишкек ш.
e-mail: chynara.tech@gmail.com

ЖОГОРКУ БИЛИМ БЕРҮҮДӨГҮ САПАТТЫ БАШКАРУУ СИСТЕМАСЫН ӨНҮКТҮРҮҮ: АДАМ УНИВЕРСИТЕТИНИН ТАЖРЫЙБАСЫ

Аннотация. Макалада Адам университетинин Сапатты башкаруу системасын (СБС) киргизүү жана өнүктүрүү тажрыйбасы каралат. Адам капиталынын түптөлүшү жана билим берүү кызматтарынын туруктуу сапатын камсыз кылуу зарылчылыгынын борборлору катары жогорку окуу жайларынын маанилүүлүгү баса белгиленет. Нормативдик базаны иштеп чыгуу, ички аудиттерди өткөрүү, процесстерди санариптештирүү жана сапат маданиятын бекемдөө аркылуу, Адам университетинин Сапатты башкаруу системасын түзүү иерархиясы сунушталат. Университеттин стратегиялык максаттарын ишке ашырууда маанилүү структуралык элемент катары Сапатты камсыздоо бөлүмүнүнө өзгөчө көңүл бурулат. Макалада эл аралык стандарттарды интеграциялоо, билим берүү процессиндеги бардык

катышуучулардын аракети жана санариптик чечимдердин туруктуу жана атаандаштыкка жөндөмдүү сапатты башкаруу системасын куруудагы маанилүүлүгү баса белгиленет.

Негизги сөздөр: сапатты башкаруу системасы, санариптештирүү, ISO 9001:2015, жогорку билим берүү, ички аудит, студенттердин катышуусу.

Сарбагышева Гульмира Эсенгуловна,
Университет Адам, кандидат экономических наук, руководитель,
Отдела обеспечения качества,
Кыргызская Республика, г. Бишкек
e-mail: gsabagysheva@mail.ru
Джапарова Чынара Нарынбековна,
Университет Адам, инспектор Отдела обеспечения качества,
Кыргызская Республика, г. Бишкек,
e-mail: chynara.tech@gmail.com

РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ВЫСШЕМ ОБРАЗОВАНИИ: ОПЫТ УНИВЕРСИТЕТА АДАМ

Аннотация. В статье рассматривается опыт Университета Адам по внедрению и развитию системы менеджмента качества (СМК). Подчеркивается значимость высших учебных заведений как центров формирования человеческого капитала и необходимость обеспечения устойчивого качества образовательных услуг. Представлена иерархия формирования системы менеджмента качества в Университете Адам, включающая разработку нормативной базы, проведение внутренних аудитов, цифровизацию процессов и укрепление культуры качества. Особое внимание уделено роли Отдела обеспечения качества как ключевого структурного элемента в реализации стратегических задач вуза. Статья акцентирует важность интеграции международных стандартов, вовлеченности всех участников образовательного процесса и цифровых решений в построении устойчивой и конкурентоспособной системы управления качеством вуза.

Ключевые слова: система менеджмента качества, цифровизация, ISO 9001:2015, высшее образование, внутренний аудит, участие студентов.

Gulmira Esengulovna Sarbagysheva,
Adam University, Candidate of Economic Sciences, Head of the Quality Assurance Department,
Kyrgyz Republic, Bishkek,
e-mail: gsabagysheva@mail.ru
Chynara Narynbekovna Japarova,
Adam University, Inspector of the Quality Assurance Department,
Kyrgyz Republic, Bishkek.,
e-mail: chynara.tech@gmail.com

DEVELOPMENT OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN HIGHER EDUCATION: THE EXPERIENCE OF ADAM UNIVERSITY

Abstract. The article examines the experience of Adam University in implementing and developing a Quality Management System (QMS). It emphasizes the importance of universities as centers for human capital formation and the necessity of ensuring sustainable quality of educational services. The hierarchy of QMS creation at Adam University is presented, including the development of a regulatory framework, conducting internal audits, digitalization of processes, and strengthening the quality culture. Special attention is given to the role of the Quality Assurance Department as a key structural element in achieving the university's strategic goals. The article

highlights the importance of integrating international standards, involving all participants in the educational process, and digital solutions in building a sustainable and competitive quality management system.

Keywords: quality management system, digitalization, ISO 9001:2015, higher education, internal audit, student involvement.

Современное общество вступило в фазу интенсивных трансформаций, охватывающих все сферы жизнедеятельности, включая экономику, технологии, культуру и образование. В этих условиях возрастает роль высших учебных заведений как центров формирования человеческого капитала, научных инноваций и трансляции культурных ценностей. Высшее образование, находясь на пересечении интересов государства, работодателей, студентов и общества в целом, сталкивается с растущими требованиями к качеству образовательных услуг, академической добросовестности, конкурентоспособности выпускников и эффективности управления внутренними процессами.

Отличительной чертой современности является тот факт, что вузы функционируют в условиях высокой изменчивости внешней среды, глобализации образовательных рынков, цифровой трансформации и демографических вызовов. Это требует от участников системы высшего профессионального образования не только гибкости и инновационности, но и высокого уровня управляемости, стратегического планирования и устойчивого развития [1]. В такой ситуации обеспечение и повышение качества становится не просто задачей, а стратегическим приоритетом. В связи с этим возрастает значимость внедрения концепций и инструментов систем менеджмента качества, заимствованных из производственного сектора и адаптированных к образовательной среде.

Система менеджмента качества представляет собой совокупность взаимосвязанных процессов, направленных на постоянное улучшение деятельности организации, обеспечение стабильного качества услуг и удовлетворение требований заинтересованных сторон. В университетской практике СМК охватывает процессы планирования, мониторинга, анализа, оценки и корректировки образовательной деятельности. Она также предполагает широкую вовлеченность персонала, ориентацию на студента как основного потребителя, транспарентность управленческих решений и развитие культуры качества.

До недавнего времени, подход к обеспечению качества в университетах зачастую сводился к контролю соответствия образовательных программ государственным образовательным стандартам, а также к оценке педагогической деятельности преподавателей. Однако, такой подход не отражает всей полноты образовательного процесса и не учитывает потребности в улучшении на всех этапах жизненного цикла образовательной услуги — от проектирования программы до оценки карьерных траекторий выпускников.

Интеграция СМК позволяет перейти к системному, проактивному управлению качеством, основанному на объективных данных, вовлеченности сотрудников, стандартизации процессов и минимизации рисков. Наличие эффективной СМК становится фактором повышения конкурентоспособности и академической репутации вуза, как на национальном, так и на международном уровне [2].

Для успешного внедрения СМК необходима лидирующая роль руководства вуза, административная поддержка, нормативная база, подготовка кадров, системный мониторинг и механизм обратной связи. Важным условием является вовлечение всех заинтересованных сторон — руководства, преподавателей, студентов и работодателей. Лишь в этом случае система менеджмента качества способна превратиться из формального инструмента в фактор устойчивого развития вуза.

Современные подходы подчеркивают значимость участия студентов в обеспечении качества — не как пассивных потребителей, а как активных участников образовательного процесса. Их вовлечение реализуется через опросы удовлетворенности, участие в рабочих группах, обратную связь по курсам и преподаванию.

В Кыргызстане внедрение СМК в университетах стало актуальным в начале 2000-х годов. При этом уровень зрелости СМК в различных вузах остаётся неоднородным: от

формально принятых решений о сертификации ISO до построения систем на основе ESG и концепции TQM (Total Quality Management — всеобщего управления качеством).

Таким образом, потребность в эффективной системе менеджмента качества продиктована как внешними вызовами (глобализация, требования рынка труда, ожидания общества), так и внутренними потребностями вузов в устойчивом развитии, совершенствовании процессов и повышении репутации. Внедрение и развитие СМК позволяет не только соответствовать регламентирующим требованиям, но и создать среду, благоприятную для инноваций, саморефлексии и профессионального роста [3].

Университет Адам, являясь одним из ведущих негосударственных высших учебных заведений Кыргызстана, прошел значительный путь в своей эволюции, начиная с создания Международного центра подготовки и переподготовки финансово-экономических кадров в 1994 году и до получения статуса университета в 2016 году. За годы своей деятельности университет зарекомендовал себя как важный центр образования, активно внедряющий инновационные образовательные практики и совершенствующий внутренние системы обеспечения качества. Важным элементом в стратегии развития Университета Адам является создание и поддержание эффективной системы управления качеством образования, что стало возможным благодаря внедрению новых образовательных программ и технологических решений. Система обеспечения качества образования в университете не только соответствует нормативно-правовым актам Кыргызстана, но и активно использует национальные и международные практики в глобальных образовательных инициативах. В этом контексте одной из ключевых ролей в обеспечении высокого качества образовательных услуг играет **Отдел обеспечения качества**, который отвечает за мониторинг, анализ и улучшение образовательных процессов. Эффективная работа этого подразделения способствует не только повышению академических стандартов, но и улучшению общей репутации учебного заведения как внутри страны, так и за ее пределами.

Этапы внедрения СМК

Внедрение системы менеджмента качества в Университете Адам стало стратегическим приоритетом в рамках модернизации управленческой и образовательной деятельности вуза. Основой СМК послужил международный стандарт ISO 9001:2015, а сама инициатива руководства вуза стала отражением стремления к устойчивому развитию, внутренней трансформации и усилению конкурентных позиций в национальном и международном образовательных пространствах. Процесс внедрения СМК в УА проходит поэтапно, с последовательной реализацией ключевых задач и мероприятий.

1. Подготовительный этап (2021 – начало 2022 гг.)

На этом этапе руководство УА инициировало образование коллегиального органа Совет по качеству и структурного подразделения – Отдел обеспечения качества, подготовку нормативной базы и управленческих решений, необходимых для запуска проекта. Разработана и принята **Политика в области качества**, в которой зафиксированы приоритеты развития: академическое качество, социальная ответственность, открытость, академическая честность, научная активность, а также интеграция в международное образовательное пространство. Параллельно проведён **анализ внутреннего и внешнего контекста**, а также детальное изучение требований стандарта ISO 9001:2015. В 2022 году на заседании Совета по качеству (10.03.2022 г.) были утверждены ключевые направления внедрения СМК, что стало формальным стартом проекта.

2. Организационно-структурное оформление (март-июнь 2022г.)

Приказом ректора №06-ОД от 15.03.2022 г. утверждён план внедрения СМК и создана **рабочая группа**, ответственная за координацию процесса. Были проведены тренинги и семинары для административного персонала, преподавателей и представителей студенческого самоуправления. Пять сотрудников прошли обучение и стали **сертифицированными аудиторами СМК**, ещё 19 сотрудников и председатель Студенческого правительства – обучающий семинар в рамках партнёрства с НУ НААР. Заключен договор с консалтинговой организацией ОсОО «ИнтерКонсалтБишкек» для профессионального сопровождения проекта.

3. Разработка и систематизация нормативной документации (июнь – декабрь 2022 г.)

Ведущими подразделениями УА был проведён **аудит внутренней нормативной базы**. В результате были:

– систематизированы все локальные нормативные акты;
– приведены к единому формату должностные инструкции;
– утверждён и размещён на сайте УА **Реестр внутренних нормативных документов**;
– разработан **Реестр договорной базы** УА с определением держателей документов;
– разработаны новые документы (Положение о мониторинге качества образования, Правила проведения внутреннего аудита, Кодекс этики аудиторов СМК, Инструкция по делопроизводству и др.).

Каждому документу был присвоен уникальный идентификатор, а ответственность за актуализацию закреплена за структурными держателями. Все сотрудники ознакомлены с разработанной Политикой в области качества УА и ISO 9001:2015, размещёнными на официальном сайте.

4. Проведение внутреннего аудита и корректирующие действия (2023 г.)

В соответствии с утверждёнными **программой и графиком внутреннего аудита**, проведена внутренняя оценка образовательной деятельности структурных подразделений на соответствие требованиям ISO 9001:2015. Были зафиксированы как **системные, так и операционные несоответствия**, по итогам аудита утверждены корректирующие мероприятия. Их исполнение вошло в **План мониторинга образовательной деятельности на 2023–2024 уч. год**, с включением в план работы Отдела обеспечения качества.

5. Укрепление культуры качества и цифровизация процессов (2023-2024 гг. – по настоящее время)

УА перешёл к этапу устойчивого развития СМК. Успешно работают постоянные **механизмы обратной связи**: анонимные анкетирования студентов, ППС и сотрудников, фокус-группы, опросы по адаптации иностранных студентов. Вся информация систематизируется, обсуждается на заседаниях коллегиальных органов УА, а по результатам принимаются **операционные и стратегические решения**. Университет отлично понимает, что культура качества это не только внедрение регламентов, но и формирование устойчивых ценностей, норм поведения и отношения сотрудников к качеству на всех уровнях организации:

– уделяется большое внимание систематическому обучению персонала, ППС и студентов основам системы менеджмента качества;
– активно используется вовлечение персонала в процессы самооценки, внутренних аудитов;
– ведется постоянный поиск и внедрение новых форм обратной связи;
– внедрение принципов прозрачности реализации образовательных программ на всех уровнях и этапах.

Также, ведётся активная работа по **цифровизации управления качеством**:

– развитие сайта УА, проведение обучения ППС и сотрудников по навигации на сайте УА и работе с размещенной на нем информацией;
– оценка соответствия вопросов экзаменационных билетов ИГА программе государственных экзаменов и ожидаемым результатам обучения с применением инструментария на базе искусственного интеллекта;
– цифровизация документооборота;
– дальнейшее развитие использования LMS и кибербезопасности;
– развитие электронных систем обратной связи и т.д.

Университет Адам целенаправленно продолжает работу по внедрению и подготовке к сертификации СМК по стандартам ISO 9001:2015.

Так, о положительной динамике развития университета говорят и оценки внешних экспертных комиссий международного аккредитационного агентства IAAR (Казахстан). Например, результаты программной аккредитации ООП «ЛД» - первичная аккредитация

была сроком на 1 год (2021г.), при следующей процедуре университет уверенно получил аккредитацию сроком на 3 года (2022г.). В настоящее время УА активно готовится к следующей международной программной аккредитации ООП ЛД.

В мае 2024 г. Университет прошел процедуру международной институциональной аккредитации в НУ НААР. Здесь также отмечается положительная динамика - первичную институциональную аккредитацию в 2021г. УА прошел сроком на 3 года, а последующую в 2024г. на 5 лет.

Таким образом, Университет Адам демонстрирует целостный и стратегически выверенный подход к построению системы менеджмента качества, основанной на международных стандартах и вовлеченности всех заинтересованных сторон. Продолжение работы по подготовке к сертификации, международному сотрудничеству и инновационному развитию позволит университету укрепить свои позиции как на национальном, так и на глобальном образовательном рынке.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Болотов В.А. Качество образования: проблемы оценки и управления // Вопросы образования. – 2020. – №3. – С. 12–19.

2. Иванов В.Н. Система менеджмента качества в образовательной организации: структура, процессы, инструменты. – М.: Просвещение, 2021. – 112 с.

3. ISO 9001:2015. Quality management systems – Requirements. – Geneva: ISO, 2015.

4. Назарова А.М. Менеджмент качества в вузе: подходы и механизмы реализации. // Университетское управление. – 2022. – №4. – С. 22–33.

5. Ефимова Л.А. Культура качества в образовании: теория и практика. – СПб.: Речь, 2020. – 140 с.

6. Сарсенова Р.А. Внедрение стандартов ESG в университетской практике: опыт и проблемы. // Высшая школа Казахстана. – 2023. – №2. – С. 45–52.

7. Репина И.С. Университет как организация, развивающая культуру качества. // Университетское управление. – 2021. – №1. – С. 39–48.

8. Чекмарева Н.В. Участие студентов в обеспечении качества образования: новые подходы. // Аккредитация в образовании. – 2021. – №6. – С. 25–30.