

**СНЕГОВАЯ С.Н., аспирант**  
**Автомобильно-дорожный институт ГВУЗ «ДонНТУ»,**  
**г. Горловка.**

## **АНАЛИЗ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ**

Для потребителей доказательством высокого качества, предоставляемой образовательной услуги, является документальное подтверждение соответствия определенным требованиям. К таким документам относятся: технические регламенты, стандарты, сертификаты качества.

Под техническими регламентами понимается документ, который устанавливает обязательные для применения и исполнения требования к объектам технического регулирования [1, с. 239].

В системе высшего образования оценка соответствия требованиям технических регламентов осуществляется путем аккредитации учебного заведения (выдача аккредитационного сертификата) – официальное признание Министерством образования и науки компетентности ВУЗа в предоставлении образовательной услуги и ведения образовательной деятельности. В зависимости от уровня аккредитации проводится лицензирование деятельности, то есть установление структуры и объема образовательной услуги. Проведение данных процедур основывается на постановлениях Кабинета министров Украины от 9.08.2001г. № 978 "Про акредитацію вищих начальних закладів та спеціальностей у вищих навчальних закладах та вищих професійних училищах", от 29.08. 2003г. № 1380 «Про ліцензування освітніх послуг», а также указа Министерства образования и науки Украины от 24.12.2003г. № 847 «Ліцензійні умови надання освітніх послуг в сфері вищої освіти».

Стандарт – документ, в котором устанавливаются характеристики продукции, процессов, выполнения работ или оказания услуг [1, с. 242]. К таким документам в системе высшего образования относят: государственные стандарты высшего образования (постановление КМУ № 1247 от 7 августа 1998г. «Про розроблення державних стандартів вищої освіти»), ОПП, ОКХ (разрабатываются в соответствии с государственным стандартом ведущей организацией по данной специальности).

Выполнение условий технических регламентов и стандартов для системы образования являются обязательными.

Применяемые на данный момент процедуры являются непрозрачными для непосредственных потребителей (абитуриенты, работодатели, студенты) образовательных услуг, а соответственно они не могут в полной мере оценить уровень качества и возможную степень удовлетворения своих потребностей.

Для решения данной проблемы целесообразно применение практики европейских ВУЗов, а также крупных компаний по сертификации систем менеджмента качества. В соответствии с принципами менеджмента качества в

мире действует более полумиллиона предприятий, в России 3 ВУЗа уже внедрили систему менеджмента качества, семь ВУЗов находятся в стадии внедрения данной системы, а в 14 идет активный процесс разработки систем менеджмента качества. В Украине в 2008 г. система TQM была внедрена только в одном ВУЗе [2].

Получения сертификата качества в соответствующих организациях по обеспечению качества является добровольной. Проведение данной процедуры дает высшим учебным заведениям ряд преимуществ по сравнению с другими ВУЗами:

- признание на внутреннем и международном уровнях образовательных программ;
- формирование доверия потребителей к качеству услуг;
- стимулирование внедрения инновационных форм образовательной деятельности;
- повышение качества нормативно-методической документации по улучшению управления качеством.

Процедура формирования системы менеджмента качества (СМК) является длительной и трудоемкой. Схема этапов построения представлена на рис 1.

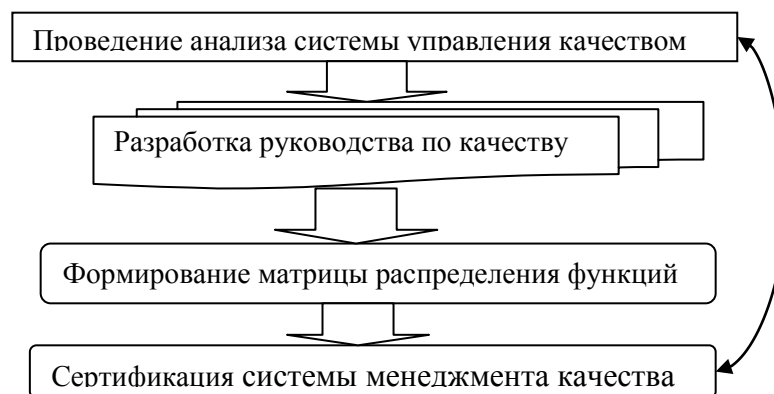


Рис.1 Схема построения системы менеджмента качества

Таким образом, внедрение системы менеджмента качества и ее сертификация позволят формировать у потребителя положительный имидж учебного учреждения, информировать потенциального потребителя о качестве предоставляемых услуг и обеспечивать надлежащий уровень качества образовательной деятельности.

#### Библиографический список

1. Мишин В.М. Управление качеством. - [2-е изд. перераб. и доп.]. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. – 463 с.
2. Васильченко І. Удосконалення та реформування освітньої системи у провідних країнах світу / Іван Васильченко, Зоя Васильченко // Вища школа. – 2009. - № 5. – С. 77-89.