

Д.Келесбаев

Гази университеті, Анкара, Түркия (E-mail: dimahs_kz@inbox.ru)

Білім беру қызметіндегі сапа және оның элементтері

Мақалада жалпы сапа, қызмет көрсету сапасы, білім беру сапасы, сапа элементтері және оны жоғарлату әдістері туралы теориялық тұрғыдан сөз қозғалды. Автор өз зерттеуімен елімізде әрбір адамның көкейінде жүрген, алайда басшылардың немқұрайды қарайтын, күрмеуі көп білім беру қызметінің сапасын көтеруге кішкене болса да үлес қосуда.

Кілт сөздер: сапа, қызмет сапасы, білім беру қызметінің сапасы, сапаның элементтері.

Кіріспе

Жаһанданумен бірге білім мен ақпараттық технологиялар, ішкі және сыртқы сауда-саттықтың және бәсекелестіктің одан әрі күшеюіне себеп болуда. Сонымен қатар қазіргі таңда елдердің дамуы білім деңгейімен өлшенеді. ҚР Президенті Н.Ә.Назарбаев өзінің «Қазақстан–2050» Стратегиясы: Қалыптасқан мемлекеттің жаңа саяси бағыты» атты Қазақстан халқына Жолдауында: «Дамыған, бәсекеге қабілетті мемлекет болуымыз үшін біз сапалы білімге ие, сауаттылығы жоғары елге айналуымыз қажет», — деп айтқан болатын [1].

Қазақстан Республикасындағы білім беру жүйесіндегі ең негізгі мәселе бұл жүйенің толық, басы бүтін жұмыс істеуіне байланысты болып отыр. Бұл жүйемен толық, басы бүтін шұғылданбайынша, қосалқы бөлімдеріндегі жақсарту жұмыстарынан оң нәтижелер күту қиынсыз. Мысал ретінде, балықтары жиі-жиі өлетін аквариумдағы ауру, әлсіз балықтарды ауыстыра берудің орнына аквариумдағы лас, тұрып қалған суды ауыстыру керек [2]. Осы секілді, білім беру жүйемізді уақыт талаптарына және қажеттіліктеріне жауап бере алатын және жүйенің тиімді, табысты жұмыс жасауы үшін білім беру жүйесіне бөлінетін қаржы болсын, назар болсын барлық ресурстардың осы жүйенің толық сапалы жұмыс істеуіне бөлінуі керек сияқты.

Осы орайда, білім беру қызметінің сапасына байланысты дайындалған бұл мақаланың негізгі мақсаты — елімізде әрбір адамның көкейінде жүрген, алайда, басшылардың немқұрайлы қарайтын, күрмеуі көп білім беру қызметінің сапасын көтеруге кішкене болса да үлес қосу. Осы мақсатта бұл мақалада жалпы сапа, қызмет көрсету сапасы, білім беру сапасы, сапа элементтері және оны жоғарлату әдістері туралы теориялық тұрғыдан сөз қозғалады.

1. Сапа

Сапа тақырыбында жұмыс істеген атакты ғалымдар сапа туралы бірқатар анықтамалар жасаған. Мысалы, Деминг сапа туралы «кәсіпорынның өндірген өнімі мен өнімділігінің сапаның техникалық талаптарына сәйкестігі және тұтынушының кәсіпорынның өндірген тауары немесе көрсеткен қызметі туралы пайымы» [3], — деген. Журан сапаға «қолдануға сәйкестік» [4], ал Крозби болса, «шарттарға сәйкестік» [5], — деп анықтама берген. Шехварт сапа туралы «клиенттің төлеуге разы болатын бағамен көңіл толатын бір өнімнің жобалануы және өндірілуі үшін клиенттің келешектегі қажеттілігінің өлшене алатын жағдайға келтірілуі» [6], — деген.

Сапа тақырыбында жұмыс істейтін ұйымдар да сапа туралы бірнеше анықтамалар берген. Олар [7]: Жапонияның Индустрия стандарттары комитеті «тауар немесе қызметті үнемді, ысырапсыз өндіретін және клиенттердің талап-тілектеріне жауап беретін өндіріс жүйесі» — десе, Еуропалық сапаны бақылау ұйымы «бір тауардың немесе қызметтің тұтынушының талап-тілектеріне сәйкестік дәрежесі» — деген. Ал, Америкалық сапаны бақылау қоғамы «бір тауар немесе қызметтің белгілі бір қажеттілікті қамтамасыз ету дәрежесін белгілейтін ерекшеліктердің жиыны» — деген анықтама берген.

2. Қызмет сапасы

Қызмет, немесе қызмет көрсету сапасына тоқталатын болсақ, кең мағынада қызмет сапасы клиенттің күткендерін (үміттерін) қанағаттандыру үшін үздік немесе мүлтіксіз қызметтің көрсетілуі. Басқа бір анықтамаға қарағанда, қызмет сапасы бір кәсіпорынның клиенттің күткендерін

қанағаттандыра алу немесе одан асып түсу қабілеті [8]. Екі анықтамада да көрсетілгендей, қызмет сапасын белгілей алатын ең маңызды элементтің клиенттің күтімдері екендігі белгілі болып отыр.

Қызметтің сапасына клиенттің күтімдері мен аңғарулары (қабылдаулары) жағынан қарағанда бұл клиенттің күтімдері мен аңғарулары арасындағы салыстыру болып табылады [9]. Клиент көптеген факторды аңғарып сапаны өзінше түсінуді және өзіне ұсынылған қызмет пен өзі күткен қызметті салыстыруда. Бұл жерде ең маңыздысы клиенттің аңғарған қызметінің жоғары болуы. Салыстырманың нәтижесінде күтілген қызмет пен аңғарылған қызмет арасындағы айырмашылық болымсыз болса, онда клиент қызметтің сапасын ұнамсыз ретінде бағалағандығы. Ал, арадағы айырмашылық болымды болса, онда клиент қызметтің сапасын ұнамды ретінде бағалаған деп айтуға болады.

Осы орайда тағы бір мәселе бар, ол — қызмет сапасының элементтері. Қызмет сапасын анықтау, бағалау үдерісіне қызмет сапасының бірнеше элементтері өте қатты ықпал етеді. Алайда бұл элементтердің қандай элементтер екендігі және олардың қалай ықпал ететіндігі туралы пікір айырмашылығы, яғни, тартыс бар. Қызмет сапасының элементтерін анықтап, ортаға шығарған және көпшілік тарапынан мойындалған зерттеуді Парасураман, Зейтхамл және Берри деген ғалымдар жасады. Бұл ғалымдар қызмет сапасының он элементін анықтаған, олар: сенімділік, сәйкес жауап беру, жеткіліктілік, қолжетімділік, құрмет, байланыс, бедел, қауіпсіздік, клиентті аңғару және физикалық объектілер [10].

Кейіннен жасалған зерттеулердің нәтижесінде, Парасураман, Зейтхамл және Берридің белгілеген элементтерінің негізінен тек қана бесеуінің жоғары дәрежеде ықпал ететіндігі және бұл элементтердің арасында өзара ықпалдастықтың бар екендігі де анықталды. Бұл бес элемент туралы мәліметтер төмендегідей [11]:

- сенімділік: қызметтің дұрыстығы, үйлесімділігі және қызмет көрсете алу қабілеттілігі;
- сәйкес жауап беру: уақытында дұрыс және ашық түрде сұраныстарға сәйкес, толық жауап бере алу икемділігі;
- кепілдік (жеткіліктілік, құрмет, бедел, қауіпсіздік): кәсіпорын қызметкерлері мен жұмысшыларының білімі, мәдениеті және сыпайылығы арқылы сенім ұялата білуі;
- түсіністік (қол жетімділік, байланыс, клиентті аңғару): өзін клиенттің орнына қою арқылы клиентке жекелей назар аудару алуы, жекелей қарым-қатынас жасай алуы,
- физикалық объектілер: кәсіпорынның физикалық объектілерінің көрінісі, құрал-жабдықтары, қызметкерлері мен жұмысшылары, басып шығарған көрнекіліктері.

3. Білім беру қызметіндегі сапа

Қазіргі уақытта кейбір адамдардың түсінігінде «білім берудегі сапа» ұғымы, білім берудегі күтімдердің қамтамасыз етілуі, яғни бір мағынада дипломмен пара-пар. Алайда Вест білім берудегі сапаны күш, әлеует, ерекшелік сөздерімен байланыстырады және «сапа» ұғымын бір түр-сипат ретінде қолданатын кезде білім беру бағдарламасының белсенділігі ретінде жориды [12].

АҚШ Білім министрлігі болса, «білім беру сапасы» ұғымын аз оқушылардан құралған сыныптар, оқушылардың жеке қабілеттерін көрсете алулары, факультеттердің студенттердің күткендерін қамтамасыз ете алу дәрежелері және әр түрлі оқыту әдістеріне баламалы әдістер ұсына алатын қабілеттер ретінде анықтауда және сапалы білім беруді болса, оқушы-мектеп-отбасы арасындағы ынтымақтастық ретінде түсіндіруде [13].

Білім беруде сапаны жақсарту жұмыстары біртекті жолға қарағанда, қайталанбалы циклге ұқсас жоспарлау, жүзеге асу және жетілу істерінен құралған. Алғашқы деңгей жетілу үшін үздіксіз жоспарлауды қамтиды. Бұл істі жетілдіру жоспарларының жүзеге асуы жалғастырады. Кейінгі деңгейде болса, жетілдіру жоспарларына қатысты клиент қажеттіліктерін анықтауда қолданылатын әдістердің жетілдірілуі болады. Қоршаған орта серпінді бір орта болғандықтан, білім беру саласындағы қызметкерлердің үдерістерді үздіксіз қадағалаулары, ақпаратты да үздіксіз бөлісулері, бірлік ішінде жұмыс істеулері және ақпарат алмасуға кедергі болған және болатын жайттарды жоюлары міндетті [14]. Бұл тұжырымға қарағанда тәрбиелеушілер мен оқытушылар тек қана мәселелерді анықтаудың орнына сол мәселелердің шешуін табуды негізге алулары керек.

Осы жерге дейін келтірілген анықтамалар мен тұжырымдарды негізге ала отырып, білім беру қызметіндегі сапа ұғымын, білім және тәрбие беру жұмыстарында жоғары сапалылық пен мүлтіксіздікке жету үшін бір ұйымның барлық қызметкерлерінің үздіксіз даму мәдениетін иемденгендігі туралы бір философия, бір сенім, бір тұжырым деуге болады.

Қорытынды

Қорыта келгенде, қазіргі уақытта клиент шалғайдағы бір жерде бізбен сауда-саттық жасасқан біреу болудан шығып, қызмет жүйесінің негізгі бөлігі болып табылады. Өйткені клиент қызмет жүйесінің ең үлкен құндылығын құрауда. Сол себепті клиенттің ризалығы әрі негізгі мақсат, әрі негізгі кіріс ретінде жүйеге қатысуы керек. Бұл жерде мүлтіксіз қызмет сапасына қол жеткізу үшін клиенттердің не қалағандығы мен кәсіпорынның қамтамасыз ете алатын қызметі арасындағы байланыстың өте мұқият құрылуы керек. Мысалы, оқушылар мен студенттердің нені, қалай қалаулары мен білім беру мекемесінің әлеуеті, яғни нені, қалай қамтамасыз ете алатындығы арасындағы үйлесімділік білім беру сапасының негізін құрайды. Бұл үйлесімділік, байланыс дұрыс құрылса, білім беру сапасы да ол жерде білім алған оқушылар мен студенттердің сапасының да жоғары болатындығы сөзсіз.

Білім беруде сапа дұрыс білімнің, дұрыс уақытта, дұрыс мекенде, дұрыс адамдарға, дұрыс оқытушылар мен тәрбиелеушілер тарапынан берілуі арқылы жүзеге асады [15]. Сол себепті, білім беруде сапаны жақсарту, көтеру үшін білім беруді басқаруға да көп көңіл бөлу керек. Білім беруді басқаруда жасалуы керек ең маңызды жұмыс, бағалау нәтижесінде ортаға шығатын және осы күнге дейін бар болған қажеттіліктердің жүйелі және жоспарлы түрде қамтамасыз ететін ұйымдар мен мекемелердің үздік, табысты басқару әдістерін жан-жақты терең зертей отырып, сол үздік тәжірибелерден пайдалану болып табылады.

Білім беру қызметінде сапаның қалыптасуы мейлінше күрделі бір тақырып. Бұл күрделілік білім берудің және қызмет көрсету саласының ерекшеліктеріне (нақтылы өнімдерге ұқсамауы, абстрактілі, қолға ұстала алмайтын, өзгермелі, сақтала алмайтын және т.б. болуы) байланысты болып отыр.

Қазіргі таңда әрбір деңгейдегі білім беру ұйымдары қызмет көрсету сапасын жоғарылату үшін жиынтық сапа менеджментін бір жүйе ретінде қолдануы және бұл қағидаларды негізге ала отырып, тиімді және табысты жүйелер құруы керек [16]. Сол себепті білім беру басшылары сапалы білім беру басшылығы үшін білім беру қызметінің барлық жақтарының бірге қолға алынуына орай Жиынтық сапа менеджменті (Total Quality Management) ұғымының керектігін пайымдауы керек [17].

Білім беру қызметінің сапасын және клиенттің қанағаттануын көтеру, жақсарту үшін қызметтердің және қызмет сапасының сенімділік, сәйкес жауап беру, жеткіліктілік, қолжетімділік, құрмет, байланыс, бедел, қауіпсіздік, клиентті аңғару және физикалық объектілер және т.б. элементтеріне көп көңіл бөлу керек. Себебі бұлардың барлығы білім беру сапасын арттыратын және оқушылар мен студенттердің бұл қызметтен күткендерін қанағаттандыратын жұмыс болып табылады.

Әдебиеттер тізімі

- 1 ҚР Президенті Н.Ә.Назарбаевтың Қазақстан халқына Жолдауы — 14.12.2012. [ЭП]. Қолжетімділік тәртібі: http://www.akorda.kz/kz/page/page_kazakstan-respublikasy-nyn-prezidenti-n-a-nazarbaevty-n-kazakstan-khalkyna-zholdauy-2012-zhylhy-14-zheltoqs_1357813742 (publ. on 13.03.2013)
- 2 [ЭП]. Қолжетімділік тәртібі: <http://www.psiolojikdanisma.net> (published on 13.03.2013)
- 3 Deming W.E. *Krizden Çıkış // Çev. Cem Akaş.* — İstanbul, Kalder Yayınları, 1998. — S. 37.
- 4 Juran M.J. *Juran's Quality Control Handbook // 4th Edition /Ed. By Juran J. and Frank M.* — New York: Mc Graw Hill. Co., 1988. — 22 p.
- 5 Crosby P.B. *Quality and Me: Lessons from an Evolving Life // 1st Edition.* — San Francisco: Jossey-Bass Publications, 1990. — 27 p.
- 6 Shewhart W.A. *Economic Control of Quality of Manufactured Product.* — New York: D.Van Nostrand Company, 1986. — 27 p.
- 7 Aydoğan E. *Kalite ve Güvenlik.* — Ankara: Ayban Eğitim Danışmanlık Matbaacılık ve Yayıncılık, 2006. — S. 4.
- 8 Odabası Y. *Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi // 4. Baskı.* — İstanbul: Sistem Yayıncılık, 2004. — S. 93.
- 9 Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research // Journal of Marketing.* — 1985. — Vol. 49. — P. 42.
- 10 Zeithaml V.A., Parasuraman A., Berry L.L. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations // The Free Press: New York.* — 1990. — P. 20–22.
- 11 Değermen H.A. *Hizmet Ürünlerinde Kalite, Müşteri Tatmini ve Sadakati: Hizmet Kalitesi ile Müşteri Sadakatının Sağlanması ve GSM Sektöründe Bir Uygulama.* — İstanbul: Türkmen Kitabevi, 2006. — 24 s.
- 12 West D.C. *Providing Quality Education for the 1980's, Association of American Colleges // Liberal Education.* — 1984. — Vol. 70. — No. 2. — P. 153–156.

13 *Scans Report. What Work Requires of Schools: a SCANS Report for America 2000* // The Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills. — 1991.

14 *McNiel R.M. Total Quality Management: Whats in it for Schools?* // [ЭР]. Қолжетімділік тәртібі: <http://www.Idanat1.org/newsbriefs/oct96/meniel.html>. (publ. on 13.03.2013)

15 *Şimşek M. Sorularla Toplam Kalite Yönetimi ve Kalite Güvence Sistemleri* // 1. Baskı. — İstanbul: Alfa Basım Yayım Dağıtım, 2000. — S. 99–101.

16 *Arikboga S. Yüksek Öğretimde Toplam Kalite Yönetimi ve Bir Araştırma* // İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Mecmuası. — 2003. — Cilt: 53. — Sayı: 2. — S. 82.

17 *Wright C. and O'Neill M. Service Quality Evaluation in the Higher Education Sector: An Empirical Investigation of Students' Perceptions* // Higher Education Research & Development. — 2002. — Vol. 21. — No. 1. — P. 37.

Д.Келесбаев

Качество образовательных услуг и его элементы

В статье проанализирован очень важный вопрос, касающийся всех отраслей страны. Отмечено, что качество — один из основных показателей развитости государства. В связи с этим была исследована сложная и в то же время волнующая всех задача — качество образовательных услуг. Автором рассмотрены такие аспекты, как качество услуг, в том числе качество образовательных услуг, элементы качества и теоретически смоделированы методы его улучшения.

D.Kelesbayev

The quality in educational services and its elements

In this article, nowadays the most important problem in every sector of our country the quality issue will be examine. On the agenda of everyone but which are ignored by everyone in our country, is quality of educational services. In this article, in order to help improve the quality of educational services will be do theoretical studies on the issues of overall quality, service quality, quality of educational services, quality elements and methods of improving them.

References

1 Address by the President of the Republic of Kazakhstan N.A.Nazarbayev to the nation — 14.12.2012 // [ER]. Access mode: http://www.akorda.kz/kz/page/page_kazakistan-respublikasy-nyn-prezidenti-n-a-nazarbaevty-n-kazakistan-khalkyna-zholdaуy-2012-zhyly-14-zheltoqs_1357813742 (published on 13.03.2013)

2 [ER]. Access mode: <http://www.pskolojikdanisma.net> (publ. on 13.03.2013)

3 Deming W.E. *Exit from the Crisis* // çev. Cem Akaş, İstanbul, Kalder Yayınları, 1998, p. 137.

4 Juran M.J. *Juran's Quality Control Handbook* // 4th Edition /Ed. By Juran J. and Frank M., New York: Mc Graw Hill. Co., 1988, p. 22.

5 Crosby P.B. *Quality and Me: Lessons from an Evolving Life* // 1st Edition, San Francisco: Jossey-Bass Publications, 1990, p. 27.

6 Shewhart W.A. *Economic Control of Quality of Manufactured Product*, New York: D.Van Nostrand Company, 1986, p. 27.

7 Aydoğan E. *Quality and Safety*, Ankara: Ayban Eğitim Danışmanlık Matbaacılık ve Yayıncılık, 2006, p. 4.

8 Odabası Y. *Customer Relationship Management in Sales and Marketing* // 4. Baskı, İstanbul: Sistem Yayıncılık, 2004, p. 93.

9 Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L. *Journal of Marketing*, 1985, 49, p. 42.

10 Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations* // The Free Press: New York, 1990, p. 20–22.

11 Değermen H.A. *Quality in Service Products, Customer Satisfaction and Loyalty: Ensuring Customer Loyalty with Quality of Service and an Application in the GSM sector*, İstanbul: Türkmen Kitabevi, 2006, p. 24.

12 West D.C. *Providing Quality Education for the 1980's, Association of American Colleges* // Liberal Education, 1984, 70, 2, p. 153–156.

13 *Scans Report. What Work Requires of Schools: a SCANS Report for America 2000* // The Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills, 1991.

14 *McNiel R.M. Total Quality Management: Whats in it for Schools?* // [ER]. Access mode: <http://www.Idanat1.org/newsbriefs/oct96/meniel.html> (publ. on 13.03.2013)

15 *Şimşek M. Total Quality Management and Quality Assurance Systems with Questions* // 1. Baskı, İstanbul: Alfa Basım Yayım Dağıtım, 2000, p. 99–101.

16 *Arikboga S. İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Mecmuası*, 2003, Cilt: 53, Sayı: 2, p. 82.

17 *Wright C., O'Neill M. Higher Education Research & Development*, 2002, 21, 1, p. 37.