

DOI: 10.12731/2218-7405-2015-9-60

УДК 378.1

МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ: ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ

Хильченко Л.Н., Баженов Р.И., Кириллова Д.А.

В статье представлен анализ компонентов мониторинга как одного из инструментов управления системой высшего образования на макро- и микроуровне.

Целью статьи является выявление современных проблем организации и реализации мониторинга качества в системе высшего профессионального образования, а также анализ перспектив его использования. В ходе проведенного исследования установлено, что, несмотря на длительный период и широту применения мониторинговых технологий в системе образования, недостаточно учитываются возможности их непосредственного влияния на эффективность качества образования. В ходе применения мониторинга как инструмента оценки качества высшего образования возникают проблемы различной направленности. Мониторинг в данном случае не является универсальным средством, однако его организация, адекватная существующим условиям, а также правильное использование его результатов способно существенно повысить качество образовательного процесса и его результатов.

Ключевые слова: *высшее образование; качество; мониторинг; внутривузовская система оценки качества образования; балльно-рейтинговая система.*

MONITORING OF THE HIGHER PROFESSIONAL EDUCATION'S QUALITY: ISSUES AND PROSPECTS

Khilchenko L.N., Bazhenov R.I., Kirillova D.A.

The article presents an analysis of the monitoring's components as a tool for management of the higher education system at the macro and micro level.

The aim of this article is to identify contemporary issues of the organization and the implementation of quality monitoring of the system of the higher professional education, as well as

analysis of prospects for its use. The study finds that monitoring technology used in the education system for a long time and have a wide range of applications; although the possibility of their direct impact on the effectiveness of the quality of education are being underplayed. In the implementation of monitoring as a tool for assessing the quality of higher education there are difficulties of various kinds. Monitoring in this case is not an universal means, but an adequate organization of monitoring. The correct using of its results can significantly improve the quality of the educational process and its results.

Keywords: *higher education; quality; monitoring; Inner assessment system of education quality; Point-rating system.*

Введение

В современном мире значение образования как важнейшего фактора формирования нового качества экономики и общества увеличивается вместе с ростом влияния человеческого капитала. Российская система образования способна конкурировать на международном рынке только при условии системной модернизации. Наиболее значительно в этом отношении влияние Болонского процесса. К его основным направлениям можно отнести создание открытого европейского образовательного пространства, увеличение мобильности студентов, преподавателей и исследователей, повышение потенциала трудоустройства выпускников, рост конкурентоспособности.

С целью реализации этих условий страны-участники разрабатывают и задействуют системы управления качеством высшего образования. Работа в этой области идет уже десятилетия и направлена, в частности, на обеспечение взаимной приемлемости критериев и технологий обеспечения качества, внутренних и внешних экспертиз; гласность результатов оценивания; наличие сопоставимых систем аккредитации и сертификации; наличие международного партнерства.

В последние годы все больше внимания уделяется вопросу повышения качества высшего образования. Так, G. Shrikanthan и др. [20] отмечают необходимость разработки целостной модели качества высшего образования. E. Van Kemenade и др. [22] рассматривают различные аспекты, влияющие на качество образования. Особое внимание уделяется технологиям оценки качества образования, мониторингу как инструменту оценки качества образования [15, 16, 24].

J. Lyotard и др. [17] отмечали, что образование является институционализированным (формальным) процессом, на основе которого общество передает ценности, умения и знания от одного человека, группы, сообщества – другим. Поэтому представляет интерес участие обще-

ственных институтов, как в определении критериев, так и в проведении мониторинга качества образования и анализе его результатов. Оценка качества в данном случае является средством получения объективной, валидной информации о состоянии и результатах образовательного процесса. В частности, оценка удовлетворенности потребителей, участников образовательного процесса условиями его организации, его результатами позволяет внести необходимые коррективы руководством вуза в деятельность учреждения. Однако эффективность подобной оценки напрямую зависит от того, какие при этом используются методы и инструменты [11, 12, 13, 21].

Действующая в России система государственного контроля качества высшего образования включает процедуры лицензирования, аттестации и государственной аккредитации. В частности, один из показателей деятельности вуза отражает наличие и эффективность внутривузовской системы контроля качества образования.

В настоящее время в вузах России используются разные модели внутривузовских систем обеспечения качества подготовки специалистов. Наибольшее распространение получили следующие три концепции: оценочный метод управления качеством деятельности вуза (SWOT-анализ); концепция, основанная на принципах всеобщего менеджмента качества (TQM); концепция, основанная на требованиях международных стандартов качества (серия стандартов ISO 9000:2000).

Внутренняя система обеспечения качества подготовки специалистов предполагает проведение мониторинга, который рассматривается современными авторами как систематическая процедура сбора данных по наиболее значимым факторам реализации образовательного процесса, а также как способ создания банка данных результатов исследований [10].

Современные веб-технологии позволяют максимально оперативно получать необходимую информацию. Полученные цифровые данные легко поддаются всесторонней обработке, в том числе методами статистического анализа. Несмотря на очевидную значимость мониторинговых исследований в системе образования, на сегодняшний день не только отсутствуют единые требования к условиям его организации и применения, но и общие критерии оценки качества образования.

Зачастую не учитываются возможности непосредственного влияния мониторинга как инструмента, метода на качество образования. Опосредованное воздействие определяется тем, что от результатов мониторинга зависят последующие управленческие решения. Непосредственное влияние обеспечивают технологии проведения мониторинга и его предметная область. Так, например, если студентами систематически проводится оценка деятельности пре-

подавателей, то они начинают корректировать свою деятельность соответственно критериям, по которым они оцениваются. То есть можно говорить о том, что результаты мониторинга служат средством корректировки деятельности сотрудников образовательного учреждения. С другой стороны, условия организации и проведения мониторинга способны оказывать влияние и на учебную деятельность студентов.

Очевидно, что внутренняя система оценки качества высшего образования должна основываться на технологиях мониторинга, учитывая при этом личностно-психологические особенности участников процесса. Процедура мониторинга, его организационно-методические и другие аспекты должны основываться на результатах научных исследований и успешном российском и зарубежном опыте.

Таким образом, прослеживается несоответствие между увеличивающейся потребностью в использовании современных технологий оценки качества образования (как на уровне вуза, так и на уровне страны в целом) и недостаточной целостностью системы представлений о применении системного мониторинга как инструмента оценки качества образования.

Материалы и методы

Исходя из вышесказанного, целью исследования стало изучение структуры мониторинга качества образования как единой системы взаимосвязанных компонент, что позволило бы выявить существующие проблемы в его организации и реализации, а также определить возможные перспективы его развития.

В науке мониторинг образования рассматривается с разных точек зрения:

- как средство управления образованием [18];
- как средство квалиметрии образования [12];
- как средство оценки эффективности управления качеством образования [19].

В литературе нет единого мнения о функциях мониторинга. Упоминаются адаптационная, диагностическая, аналитико-оценочная, прогностическая и другие. Однако, авторы едины в том, что на основе результатов мониторинга принимаются управленческие решения, которые позволяют усовершенствовать процесс обучения, то есть он выступает в роли механизма обратной связи между обществом и вузом.

В данной работе под мониторингом в образовании будем понимать комплексную систему постоянных наблюдений, оценки и прогноза изменений состояния образовательной среды или ее отдельных элементов под влиянием внешних и внутренних воздействий [3].

В ходе исследования использовались следующие методологические подходы:

- системный подход, позволяющий определить место мониторинга в образовательной системе вуза и страны в целом [8];
- личностно-деятельностный подход, исходя из положений которого необходимо осуществлять выбор технологии мониторинга и условий ее применения с учетом особенностей личности студента и других участников образовательного процесса [23];
- полисубъектный (диалогический) подход, применяемый в целях учета особенностей роли и последствий взаимодействия субъектов образовательного процесса в ходе мониторинга [7];
- структурно-функциональный подход, определяющий мониторинг как компонент системы управления качеством образования вуза и его функциональные возможности [5];
- технологический подход, обеспечивающий возможность оценки эффективности применения современных технологий в формировании мониторинговой системы вуза и ее применении.

Подготовительный этап работы (сентябрь 2013 – сентябрь 2014) заключался в подборе и анализе источников, посвященных организации и условиям применения внутривузовской системы оценки качества образования, основанной на мониторинговых технологиях. Изученный материал позволил уточнить предметную область и задачи исследования. На следующем этапе (сентябрь 2014 – апрель 2015) использовались социологические методы (анализ документов, социологический опрос в форме анкетирования и интервьюирования). В этот период проводилось анкетирование студентов (212 респондентов) и преподавателей (81 респондент) ряда российских вузов из разных регионов (Биробиджан, Владивосток, Комсомольск-на-Амуре, Хабаровск), где длительно используется внутривузовский мониторинг оценки качества образования.

Результаты и дискуссия

Анализ собранных материалов выявил множество факторов, оказывающих воздействие на качество образования, а также то, что длительность процесса вызывает необходимость включать в мониторинг все компоненты образовательного процесса. При этом необходимо учитывать как оценку компетенций не только студента, но и абитуриента, а также выпускника. В ходе статистического анализа и обобщения полученных данных выявлено ряд проблем, характеризующих восприятие мониторинга как компонента внутривузовской оценки качества образования персоналом и студентами вузов.

Традиционными на сегодняшний день компонентами мониторинга стали балльно-рейтинговая система достижений студентов, информационная система сбора данных, электронная информационно-образовательная среда [2]. Несмотря на положительное, в целом, отношение к применению перечисленных средств оценки и повышения качества образования, в ходе исследования респонденты указывали на ряд проблем, связанных с их применением. Наиболее часто упоминаемые из них представлены в таблице 1.

Таблица 1

Восприятие компонентов внутривузовского мониторинга оценки качества образования персоналом и студентами вузов

Характеристика проблемы	Точка зрения студентов	Точка зрения преподавателей
Организационно-методический	Отсутствие единого формата представления информации преподавателями. Низкий уровень компетентности некоторых преподавателей в сфере информационных технологий. Информационное сопровождение дисциплины не всегда актуально	Недостаточное методическое сопровождение (необходимость самостоятельно изучать особенности работы каждого компонента системы) из-за снижения финансирования на повышение квалификации. Отсутствие положительной мотивации в повышении качества методического обеспечения учебного процесса
Административный	Не всегда удобно использовать информацию для изучения дисциплины в электронном виде, но это влияет на рейтинг	Ограничение дидактических условий реализации обучения рамками применяемых программных сред, требований по представлению материалов. Дублирование действий по формированию материалов дисциплины. Доминирование административного аспекта; формализация и отчуждение управленческой деятельности от образовательной функции вуза; «раздувание» управленческих штатов

Характеристика проблемы	Точка зрения студентов	Точка зрения преподавателей
Материально-технический	Отсутствие единой информационной системы – применение разных платформ для реализации компонентов, громоздкие форматы представления данных (тяжело загружаются, трудно работать, отсутствие возможности использования мобильных устройств и т.д.)	Недостаточная обеспеченность учебных аудиторий оборудованием (в том числе персональными компьютерами, доступом к сети и т.п.) вызывает необходимость в отдельное время вносить сведения о рейтинге студентов, тратить личные ресурсы на заполнение информационной среды и т.п., что, в частности, снижает актуальность информации. Некоторые подразделения и сотрудники загружают подобной работой административный персонал и студентов, вызывая конфликт интересов
Коммуникационный	Преподаватели затягивают время ответа на полученный запрос, недостаточно полно отвечают на вопросы во время электронной переписки или вообще не используют эту возможность	Слабый уровень системы электронного документооборота в вузе или ее отсутствие вызывают сложности при хранении, передаче и поиске информации. Низкий уровень заработной платы вызывает увеличение собственной нагрузки до максимально допустимого значения, что вызывает снижение времени реакции на полученные от студентов материалы, требует повышенной загруженности в нерабочее время и, соответственно, выгорание преподавателя, снижение качества работы

Характеристика проблемы	Точка зрения студентов	Точка зрения преподавателей
Личностно-психологический	Постоянное требование обращения к электронной системе снижает степень личного общения с преподавателем. Взаимодействие все больше осуществляется в невербальном виде. Некоторые лучше воспринимают информацию в устной форме. Также тяжело постоянно читать информацию с экрана монитора, смартфона и т.п.	Постоянный контроль за работой преподавателя при отсутствии учета личностных особенностей, специфики преподаваемой дисциплины и других характеристик вызывает негативное отношение ППС, формальное выполнение требований руководства

Перечисленные проблемы являются наиболее значимыми с точки зрения опрошенных, что свидетельствует о необходимости корректировки существующей ситуации.

В определенных случаях технологии мониторинга могут не только не повысить эффективность внутривузовского мониторинга оценки качества образования, но и снизить ее. Так, в частности, этому способствуют неприятие сотрудниками вуза изменений традиционной процедуры оценки, недостаточное вовлечение персонала в систему менеджмента качества вуза, что в свою очередь влечет за собой отсутствие системного подхода в управлении качеством образования. Немаловажно также то, что мониторинг усиливает контроль за работой преподавателей и других сотрудников, увеличивая психологическое напряжение, и пропедевтическая работа руководства в этом направлении не всегда присутствует. Значительная доля педагогического персонала во многих вузах относится к старшему поколению и не всегда способна быстро адаптироваться к широкому внедрению современных информационных технологий, что также увеличивает нагрузку. При этом формирование автоматизированной внутривузовской системы оценки качества требует долгой подготовительной работы, так как готовые («коробочные») программные продукты фактически отсутствуют. Самостоятельная разработка или адаптация существующих платформ, проверка алгоритмов и внесение корректировок требует существенных вложений ресурсов – времени, финансов, персонала.

Отдельно хотелось бы отметить, что на данном этапе развития российская система образования находится в состоянии радикального реформирования. В связи с этим вносимые государством изменения заставляют вузы постоянно находиться в динамическом состоянии, что мешает добиться стабильности и, при недостатке финансирования, развиваться.

Несмотря на существующие сложности, мониторинг должен отвечать требованиям следующих принципов:

- комплексность (наблюдение за всеми основными процессами) и дифференциация важнейших параметров развития вуза и его подразделений;
- системность (иерархическая взаимосвязанность частных и обобщающих показателей развития подразделений и вуза в целом);
- однородность исследуемых объектов;
- адаптивность (система показателей должна соответствовать государственной статистической отчетности);
- стандартизация оценок мониторинга.

Однако на сегодняшний день зачастую перечисленные требования выполняются не все или не в полной мере. Так, в некоторых вузах при мониторинге уделяется внимание только тем параметрам, анализ которых предусмотрен аккредитационными показателями – «проверяем только то, что требуют, чтобы не тратить лишние ресурсы». Системы показателей разрабатываются без учета существующего опыта или стандартных критериев. Отсутствие единой для РФ системы оценки качества профессионального образования не позволяет стандартизировать оценки мониторинга. Элементы стандартизации присутствуют в среде профессиональных сообществ, однако далеко не все вузы могут позволить себе процедуру профессиональной сертификации.

В требованиях стандартов серии ISO 9000:2000 [20] указано, что основными вопросами в отношении оцениваемого объекта являются следующие:

- 1) выявлен и определен ли соответствующим образом процесс?
- 2) распределена ли ответственность?
- 3) внедрены и поддерживаются ли в рабочем состоянии процедуры?
- 4) обеспечивает ли процесс достижение требуемых результатов?

Данный подход, традиционно определяемый как процессный, казалось бы, позволяет добиться выполнения вышеперечисленных требований. Однако изначально он ориентирован на производственный процесс, который сложно сопоставить с системой образования. До сих пор нет однозначного понимания, можно ли считать основную деятельность вуза оказанием услуг. Нет единой точки зрения, что является входом и выходом образовательного процесса, и так далее.

Спецификой образовательной сферы является длительное участие потребителей в «образовательном процессе» и процессе «научно-исследовательской и инновационной деятельности», результативность и эффективность которых напрямую зависит от личностных особенностей потребителей (физиологические и психологические особенности, интеллектуальный уровень, уровень ответственности, мотивированность и пр.).

Кроме того, входы основных процессов вуза весьма специфичны. Сырье, поступившее на предприятие, не покидает его и самостоятельно не видоизменяется, иными словами его состояние стабильно и предсказуемо, поэтому зачастую производственный процесс полностью автоматизирован. Тогда как в качестве «сырья» образовательного процесса выступают знания, умения/уровень сформированности компетенций у абитуриентов и других категорий обучающихся. В связи с чем, поведение обучающихся, их состояние здоровья, поступки и привычки могут вносить дисбаланс в образовательный процесс. Их можно рассматривать как человеческий фактор, который непредсказуем, имеет высокую частоту повторяемости, высокую степень вероятности и может исходить от сотен и тысяч человек.

Группа стандартов серии ISO 9000:2000 является одним из ориентиров для формирования системы управления вуза в целом, и качества образования в частности. Она выделяет процессы мониторинга и измерения как необходимые для получения объективных данных о реализации процессов, функционировании вуза в целом и принятия обоснованных решений по улучшению деятельности.

Под измерением принято понимать оценивание величины опытным путем. Как известно, измерение осуществляется с помощью специальных технических средств – носителей размеров единиц или шкал, называемых средствами измерений. Исходя из этого, способы оценивания, не применяющие технические средства (органолептические, экспертные), не имеют к измерению никакого отношения. Однако метод экспертных оценок, например, лежит в основе проведения оценки качества образования государственной экзаменационной комиссией. Таким образом, выпускные экзамены и защита дипломной работы согласно данному стандарту с трудом могут являться средством измерения уровня компетентности выпускника. При этом данные показатели являются одними из основных для оценки качества деятельности вуза.

Современные российские источники, посвященные формированию системы мониторинга в вузе, не дают даже единой трактовки его структурных компонентов. Так, ведомственные рекомендации рассматриваемую группу представляют как «Процессы мониторинга, измерения, оценки» и включают в нее:

- мониторинг, измерения, контроль качества процессов;

- мониторинг, измерения, оценки студентов;
- внутренний аудит и самооценки;
- управление устройствами для мониторинга и измерений;
- оценка удовлетворенности потребителей [21].

В свою очередь Н.Фомин [9] указывает, что соответствующая группа процессов должна называться «Измерения, анализ и улучшение в рамках основных и вспомогательных процессов», а согласно [6], данная группа процессов должна называться «Деятельность по измерению, анализу и улучшению». Оба источника предлагают включить в эту группу:

- мониторинг, измерение и анализ процессов;
- управление несоответствиями;
- улучшение процессов.

Необходимо отметить, что в приведенных выше примерах, используемые формулировки наименований групп процессов и самих процессов не всегда корректны. Так, например, в наименование группы «Процессы мониторинга, измерения, оценки» нелогично, на наш взгляд, включать оценку, поскольку процедура измерения и мониторинга уже предполагает ее проведение.

Кроме того, в ряде представленных реестров рассматриваемая группа ограничена мониторингом, измерением и анализом процессов, хотя в соответствии с ISO 9001-2008 в вузе должен осуществляться мониторинг:

- восприятия потребителями выполнения вузом их требований к получаемым услугам;
- процессов (определение достижения ими запланированных результатов);
- продукции (соответствие критериям качества).

Стоит отметить и то, что не во всех примерах представлены такие процессы как: «Внутренние аудиты, самообследование и самооценка», «Анализ данных». А процесс «Мониторинг, измерение, оценка студентов» также имеет не совсем корректное название, поскольку об измерении и оценке, на наш взгляд, можно говорить применительно не к самим студентам, а к уровню их знаний, умений и навыков, развития компетенций и прочее [4].

Мы считаем, что анализ данных должен содержать информацию, относящуюся к удовлетворенности потребителей, к соответствию продукции требованиям, к характеристикам и тенденциям процессов и продукции, к поставщикам.

С нашей точки зрения, в оптимальный перечень процессов группы «Мониторинг, измерение, анализ и улучшение» должны входить следующие процессы:

1. Управление устройствами для мониторинга и измерений.
2. Мониторинг и измерение:
 - 2.1. Мониторинг удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон.
 - 2.2. Мониторинг и измерение процессов и продукции.
 - 2.3. Внутренние аудиты, самообследование и самооценка.
 - 2.4. Анализ данных.
3. Управление несоответствующей продукцией.
4. Улучшение деятельности:
 - 4.1. Постоянное улучшение.
 - 4.2. Корректировка несоответствий.
 - 4.3. Предупреждение несоответствий.

Процесс «Управление устройствами для мониторинга и измерений» выполняется с целью определения методов и инструментария мониторинга и измерений качества продукции, результативности процессов, удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон. Входом процесса являются требования ISO 9001-2008, выходом – определенные методы и инструментарий.

Процесс «Мониторинг и измерение» осуществляется с целью подтверждения того, что реализуемые в вузе процессы достигают запланированных результатов. Входом процесса могут являться документы, например, план мониторинга, требования ISO 9001-2008, а выходом – данные наблюдения, измерений, анализа. В рамках данного процесса проводится оценка удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон.

Процесс «Управление несоответствующей продукцией» выполняется с целью обеспечения идентификации продукции, не соответствующей требованиям, и принятия в отношении нее управленческого решения. Входом процесса являются требования ISO 9001-2008, выходом – проведенная оценка продукции на соответствие установленным требованиям качества, принятое решение в отношении несоответствующей продукции.

Целью процесса «Улучшение деятельности» является обеспечение постоянного повышения результативности управлением качеством деятельности вуза. Входом процесса являются документы, например, распоряжение или приказ по улучшению процесса, а выходом – улучшенный процесс (что подтверждается улучшением аккредитационных показателей, снижением

количества несоответствующей продукции и пр.). В рамках этого проводится работа, направленная на повышение удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон, работа с рекламациями потребителей.

Перечисленные сложности при адаптации стандартов серии ISO 9000:2000 в системе образования вызывают все больше сомнений в целесообразности данного процесса. Так, G.Srikanthan и др. [20] отмечают дуалистическое состояние студента как участника образовательной системы. При взаимодействии с административным персоналом он клиент, но также он субъект образовательного процесса, что невозможно с точки зрения теории всеобщего менеджмента качества.

Состояние реформирования системы образования вызывает также постоянное изменение предъявляемых требований, которые в некоторых случаях идут вразрез с существующими реалиями. Руководители вузов в данных условиях вынуждены лавировать между целесообразностью принимаемых решений о внедрении новых критериев оценки, мониторинговых технологий, средств автоматизации деятельности, уровнем обеспеченности ресурсами и потребностью сохранить высокий уровень государственных показателей эффективности деятельности.

Формальное выполнение аккредитационных требований руководством вуза при недостатке подготовительной работы и финансового обеспечения снижает эффективность и результативность внутренней системы оценки качества образования, и, как следствие, управленческих решений, основанных на ее результатах.

Высокий уровень ответственности руководства за качество результатов деятельности вуза, усиливающийся государственный, ведомственный и общественный контроль резко снижают готовность делегировать соответствующие полномочия персоналу. В связи с этим усиливается доминирование позиции управленческого персонала учреждения, который в меньшей степени или совсем не участвует в педагогической деятельности. Это еще больше удаляет руководство от потребностей сотрудников, обучающихся и снижает эффективность управления образовательной системой.

Несоизмеримо высокий уровень нагрузки преподавательского и административного персонала относительно уровня заработной платы снижает мотивацию, вызывает формальное выполнение обязанностей и снижение качества деятельности, как отдельных сотрудников, так и вуза в целом.

Постоянное массовое увеличение числа сопроводительной документации и высокая динамика содержательной составляющей при низком уровне методического обеспечения по ее формированию увеличивает степень загруженности сотрудников всех уровней и направлен-

ности. При этом понимание того, что в следующий раз тот же документ нужно будет формировать по другим требованиям, либо собственно готовить другой комплект документации, вызывает психологическое неприятие профессиональной деятельности. Возникает закономерный вопрос: зачем прилагать усилия для подготовки качественных материалов, если скоро их придется переделывать?

С учетом того, что руководство вуза должно быстро реагировать на изменения во внешней среде, зачастую проблемы во внутренней системе управления устраняются только посредством наказаний. На корректировку психологического климата, учет личностных особенностей студентов и других «неважных» деталей времени и ресурсов не остается. Необходимо учесть, что в каждом вузе выделяются свои проблемы формирования и применения внутренней системы оценки качества. Это зависит как от масштаба вуза, так и от его территориального расположения, статуса и т.д. Отсутствие единой позиции в отношении методологии организации и реализации мониторингов, а также критериев оценки и шкал их измерения существенно снижает их ценность.

Функциональные возможности системного мониторинга качества образования с учетом требований, как государства, так и других социальных институтов, неоспоримы. Однако в сложившихся обстоятельствах только системное изучение теоретических и практически выявленных закономерностей оценки качества образования позволит выбрать наиболее эффективные инструменты ее осуществления для каждого образовательного учреждения и выдержать сложные конкурентные условия.

Заключение

В статье представлен анализ особенностей использования технологий мониторинга в ходе оценки качества высшего образования посредством проведения аналитического обзора российских и зарубежных источников, а также систематизированы и обобщены современные точки зрения на проблему организации эффективного мониторинга в системе профессионального образования. Проведенный социологический опрос выявил проблемы, возникающие в ходе организации и проведения мониторинга качества образования с позиции студентов и преподавателей вуза.

Образовательная деятельность имеет особую специфику как процесс оказания услуг, в ходе которого студент трансформирует не только свои знания, умения, компетенции, но и свое личностное развитие. При этом конечный результат длительное время оказывает влияние не только на конкретную личность, но и его окружение, и страну в целом. В этой связи возможность

внесения адекватных и своевременных корректив, отвечающих динамичному состоянию окружающего мира, является весьма значимой. Мониторинговые технологии, при их эффективном использовании способны реализовать данную возможность, однако для формирования российской системы оценки качества образования необходимо учитывать существующий мировой и национальный опыт в данном направлении, а также продолжать дальнейшие исследования.

Список литературы

1. Аванесов В.С. Основы научной организации педагогического контроля в высшей школе // Педагогическая диагностика. 2002. №1. С. 41-43.
2. Баженов Р.И., Баженова Н.Г., Белов И.В., Кардаш А.С. О разработке информационной системы оценки учебных достижений студентов // Современные научные исследования и инновации. 2014. № 12-3 (44). С. 73-85.
3. Боровкова Т.И., Морев И.А. Мониторинг развития системы образования. Часть 1. Теоретические аспекты: Учебное пособие. – Владивосток: Изд-во Дальневосточного университета, 2004. 150 с.
4. Методические рекомендации по развитию и совершенствованию вузовских систем управления качеством образования (систем менеджмента качества) и приведению их в соответствие с требованиями международных стандартов. URL: <http://www.bsu.by/Cache/Page/43743.pdf> (дата обращения 01.09.2015).
5. Парсонс Т. О структуре социального действия. – М.: Академический Проект, 2000. 880 с.
6. Руководство по качеству. URL: http://www.kursksu.ru/documents/quality/quality_control_manual.doc (дата обращения 01.09.2015).
7. Сластенин В.А. и др. Педагогика: Учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений / В.А. Сластенин, И.Ф. Исаев, Е.Н. Шиянов; Под ред. В.А. Сластенина. – М.: Академия, 2002. 576 с.
8. Сурмин Ю.П. Теория систем и системный анализ. – К.: МАУП, 2003. 368 с.
9. Фомин Н. Процессный подход в системе менеджмента качества вуза. URL: <http://expert-nica.ru/library/sbornik2011/2/fomin.doc> (дата обращения 01.09.2015).
10. Хильченко Л.Н. Внутренняя система оценки качества образования в университете: веяние времени или острая необходимость? // Современные научные исследования и инновации. 2014. № 11-3 (43). С. 131-136.

11. Athiyaman A. Linking student satisfaction and service quality perceptions: the case of university education // *European Journal Of Marketing*, 1997. Vol. 31 (7). Pp. 528-540.
12. Elliott K.M., Shin D. Student satisfaction: An alternative approach to assessing this important concept // *Journal of Higher Education Policy and Management*, 2002. Vol. 24 (2). Pp. 197-209.
13. Ham L., Hayduk S. Gaining competitive advantages in higher education: analyzing the gap between expectations and perceptions of service quality // *International Journal of Value-Based Management*, 2003. Vol. 16 (3). Pp. 223-242.
14. ISO – International Organization for Standardization. URL: http://www.iso.org/iso/iso_9000 (accessed September 1, 2015).
15. Kingsbury G.G., Zara A.R. Procedures for selecting items for computerized adaptive tests // *Applied Measurement in Education*, 1989. Vol. 2 (4). Pp. 359-375.
16. Lord F.M. Applications of item response theory to practical testing problems. – New York: Routledge, 1980. 274 p.
17. Lyotard J., Bennington G. The postmodern condition: A report on knowledge. Minneapolis: University of Minnesota Press, 1984. 108 p.
18. Sallis E. Total quality management in education. – London: Kogan Page, 2002. 157 p.
19. Seymour D. On Q: Causing quality in higher education. Phoenix: Oryx Press, 1992. 196 p.
20. Srikanthan G., Dalrymple J.F. Developing a holistic model for quality in higher education // *Quality in Higher Education*, 2002. Vol. 8 (3). Pp. 215-224.
21. Suhre C.J., Jansen E.P., Harskamp E.G. Impact of degree program satisfaction on the persistence of college students // *Higher Education*, 2007. Vol. 54 (2). Pp. 207-226.
22. Van Kemenade E., Pupius M., Hardjono T.W. More value to defining quality // *Quality in Higher Education*, 2008. Vol. 14 (2). Pp. 175-185.
23. Vygotskij L., Rieber R. The collected works of L.S. Vygotsky. – New York: Plenum Press, 1993. 349 p.
24. Weiss D.J., Kingsbury G. Application of computerized adaptive testing to educational problems // *Journal of Educational Measurement*, 1984. Vol. 21 (4). Pp. 361-375.

References

1. Avanesov V.S. *Pedagogicheskaja diagnostika* [Pedagogical diagnostics], no. 1 (2002): 41-43.
2. Bazhenov R.I., Bazhenova N.G., Belov I.V., Kardash A.S. *Sovremennye nauchnye issledovanija i innovacii* [Modern scientific research and innovation], no. 12-3 (44) (2014): 73-85.

3. Borovkova T.I., Morev I.A. *Monitoring razvitiya sistemy obrazovanija. CHast'1. Teoreticheskie aspekty* [Monitoring the development of the education system. Part 1: Theoretical Aspects]. – Vladivostok, Izd-vo Dal'nevostochnogo universiteta, 2004. 150 p.
4. *Metodicheskie rekomendacii po razvitiyu i sovershenstvovaniyu vuzovskih sistem upravlenija kachestvom obrazovanija (sistem menedzhmenta kachestva) i privedeniyu ih v sootvetstvie s trebovanijami mezhdunarodnyh standartov* [Guidelines for the development and improvement of university education quality management systems (quality management systems) and bring them in line with international standards]. URL: <http://www.bsu.by/Cache/Page/43743.pdf> (accessed September 1, 2015).
5. Parsons T. *O strukture social'nogo deistviya* [The structure of social action]. – Moscow, Akademičeskii Proekt, 2000. 880 p.
6. *Rukovodstvo po kachestvu* [Quality Manual]. URL: http://www.kursksu.ru/documents/quality/quality_control_manual.doc (accessed September 1, 2015).
7. Slastenin V.A. *Pedagogika* [Pedagogics]. – Moscow, Akademija, 2002. 576 p.
8. Surmin YU.P. *Teorija sistem i sistemnyi analiz* [Systems theory and systems analysis]. – Kiev, MAUP, 2003. 368 p.
9. Fomin N. *Processnyi podhod v sisteme menedzhmenta kachestva vuza* [The process approach to quality management system of the university]. URL: <http://expert-nica.ru/library/sbornik2011/2/fomin>. (accessed September 1, 2015).
10. Hil'čenko L.N. *Sovremennye nauchnye issledovanija i innovacii* [Modern scientific research and innovation], no. 11-3 (43) (2014): 131-136.
11. Athiyaman A. *European Journal Of Marketing*. Vol. 31 (7) (1997): 528-540.
12. Elliott K.M., Shin D. *Journal of Higher Education Policy and Management*. Vol. 24 (2) (2002): 197-209.
13. Ham L., Hayduk S. *International Journal of Value-Based Management*. Vol. 16 (3) (2003): 223-242.
14. ISO – International Organization for Standardization. URL: http://www.iso.org/iso/iso_9000 (accessed September 1, 2015).
15. Kingsbury G.G., Zara A.R. *Applied Measurement in Education*. Vol. 2 (4) (1989): 359-375.
16. Lord F.M. *Applications of item response theory to practical testing problems*. – New York: Routledge, (1980) 274 p.
17. Lyotard J., Bennington G. *The postmodern condition: A report on knowledge*. Minneapolis: University of Minnesota Press, 1984. 108 p.

18. Sallis E. *Total quality management in education*. – London: Kogan Page, 2002. 157 p.
19. Seymour D. *On Q: Causing quality in higher education*. – Phoenix: Oryx Press, 1992. 196 p.
20. Srikanthan G., Dalrymple J.F. *Quality in Higher Education*. Vol. 8 (3) (2002): 215-224.
21. Suhre C.J., Jansen E.P., Harskamp E.G. *Higher Education*. Vol. 54 (2) (2007): 207-226.
22. Van Kemenade E., Pupius M., Hardjono T.W. *Quality in Higher Education*. Vol. 14 (2) (2008): 175-185.
23. Vygotskij L., Rieber R. *The collected works of L.S. Vygotsky*. – New York: Plenum Press, 1993. 349 p.
24. Weiss D.J., *Journal of Educational Measurement*. Vol. 21 (4) (1984): 361-375.

ДАнные ОБ АВТОРАХ

Хильченко Лилия Нафисовна, начальник отдела сертификации и менеджмента качества
Приамурский государственный университет имени Шолом-Алейхема
ул. Широкая, 70а, г. Биробиджан, 679015, Россия
baget74@mail.ru

Баженов Руслан Иванович, заведующий кафедрой информатики и вычислительной техники, к.п.н., доцент

Приамурский государственный университет имени Шолом-Алейхема
ул. Широкая, 70а, г. Биробиджан, 679015, Россия
r-i-bazhenov@yandex.ru

Кириллова Дина Александровна, доцент кафедры высшей математики и методики обучения математике, к.ф.-м.н.

Приамурский государственный университет имени Шолом-Алейхема
ул. Широкая, 70а, г. Биробиджан, 679015, Россия
dina_kir_03@mail.ru

DATA ABOUT THE AUTHORS

Khilchenko Liliya Nafisovna, Head of Certification and Quality Management
Sholom-Aleichem Priamursky State University
70A, Shyrokaya st., Birobidzhan, 679015, Russia
baget74@mail.ru

Bazhenov Ruslan Ivanovich, Head of Department of Computer Science, Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor

Sholom-Aleichem Priamursky State University

70A, Shyrokaya st., Birobidzhan, 679015, Russia

r-i-bazhenov@yandex.ru

Kirillova Dina Aleksandrovna, Associate Professor of the Department of Mathematics and Methods of Teaching Mathematics, Candidate of Physical and Mathematical Sciences

Sholom-Aleichem Priamursky State University

70A, Shyrokaya st., Birobidzhan, 679015, Russia

dina_kir_03@mail.ru