

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Саратовский национальный исследовательский  
государственный университет имени Н.Г. Чернышевского»

**Институт искусств**

**С.В. Протасова**

**МЕТОДЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА  
ХУДОЖЕСТВЕННОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ**

**Саратов, 2020**

**Протасова С.В.**

Методы мониторинга качества художественного образования: учебно-методическое пособие. – Саратов, 2020. – 53 с.

Пособие посвящено методам мониторинга качества художественного образования. В работе представлены теоретические основы мониторинга качества и предложены методы его организации в системе художественного образования.

Учебно-методическое пособие предназначено для магистров направления подготовки 44.04.01 Педагогическое образование, профиль Развитие личности средствами искусства.

Рецензент:

Рахимбаева Инга Эрленовна,  
доктор педагогических наук, профессор,  
директор Института искусств СГУ им. Н.Г.  
Чернышевского

Рекомендовано научно-методической комиссией  
Института искусств к размещению на сайте электронной библиотеки  
СГУ им. Н.Г. Чернышевского

© Протасова С.В.

Работа опубликована в авторской редакции

## СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие.....	4
1. Качество: определения понятия, общие характеристики качества.....	5
2. Качество художественного образования.....	15
3. Семь инструментов контроля качества образования.....	18
Заключение.....	35
Тезаурус.....	36
Библиографический список.....	44

САРАТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н. Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО

## ПРЕДИСЛОВИЕ

Значение качества образования как важного фактора экономического и социального прогресса общества и развития творческого потенциала человека в современном мире заметно возрастает. Повышаются запросы общества к качеству общего, профессионального и высшего образования; появляются новые образовательные технологии, изменяющие парадигму образования; обостряется конкурентная борьба на рынке образовательных услуг.

Научные исследования последних лет способствовали выделению в мониторинге его характерных признаков: длительности и непрерывности изучения того или иного педагогического явления; систематичности и системности его отслеживания исходя из целей образовательной деятельности; способности выявлять динамику изменений.

Объектом мониторинга в учебно-методической работе является качество художественного образования. Цель учебно-методического пособия – рассмотреть существующие методы мониторинговых исследований в системе образования.

## 1. КАЧЕСТВО: ОПРЕДЕЛЕНИЯ ПОНЯТИЯ, ОБЩИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ КАЧЕСТВА

Качество является неотъемлемым атрибутом нашей жизни. Мы говорим о качестве товаров, услуг, образования. Само по себе, взятое без контекста, оно является нейтральным: ни плохим, ни хорошим. Качество не является характеристикой предмета с плохой или с хорошей стороны.

1. В самом общем виде качество понимается как *совокупность существенных признаков, свойств, особенностей, отличающих предмет или явление от других предметов или явлений*. В этом случае качество рассматривается как присущие какому-либо объекту свойства и характеристики, которые определяют объект как таковой и отличают его от другого. Потеря свойств и характеристик приводит к исчезновению того объекта, которому они принадлежали. Так, например, вода при нагревании теряет свои характеристики и перестаёт быть водой, превращаясь в пар, который имеет уже другие, свои собственные свойства и характеристики (качество)

2. В экономике категория качество рассматривается через *свойство качества удовлетворять потребности*, поэтому рассматривается с точки зрения полезности. Наглядным примером понятия «полезность» может быть наше отношение к лекарственным препаратам, каждый из которых, обладая своим собственным качеством (свойствами и характеристиками), может быть полезен одному и бесполезен или, более того, вреден другому. В связи с принятыми в науке определениями качества и полезности соотношение между этими понятиями можно выразить следующей формулой:  $\text{полезность} = \text{качество} + \text{удовлетворение потребностей}$ . Такое понимание качества и его соотношения с полезностью прослеживается и в повседневной жизни, когда мы говорим: «Такое качество мне даром не нужно», или наоборот: «Вот это — качество!». Здесь мы определяем своё отношение не к качеству вообще, а к определённого уровня качества, который выражен в словах «такое», «это».

3. Существует ещё один подход к качеству, *уровневый признак качества*: высокое, низкое, среднее качество продукции, товаров или услуг.

Сегодня существует множество представлений о сути качества, что связано с различиями в индивидуальном его восприятии, его свойств разными людьми, группами, обществом.

**Азгальдов Гарри Гайкович**, доктор экономических наук, профессор и **Гличев Александр Владимирович**, доктор экономических наук, профессор – стали в 1968 году инициаторами создания научной дисциплины **квалиметрии**.

Ученые предложили единую методику количественной оценки качества совершенно разных объектов, в том числе природных и техногенных вещей или процессов, продуктов труда.

Квалиметрия трактовалась как научная область, в рамках которой изучаются методология и комплексная количественная оценка качества объектов любой природы (одушевленных или неодушевленных; предметов или процессов; продуктов труда или продуктов природы; имеющих материальный или духовный характер).

Учеными были сформулированы основные задачи квалиметрии:

- *обоснование выбора показателей качества*, отражающих цель исследования, особенности рассматриваемого процесса и управляющих им решений;
- *разработка методик определения численных значений* выбранных показателей, выбор исходных данных и определение требований к их точности;
- *разработка методик определения оптимальных значений показателей* качества;
- постановка и решение задач *оптимизации параметрических рядов для обоснования выбора оптимальных стандартов и технических требований*;
- разработка *принципов построения обобщенных показателей качества* и обоснование условий их использования в задачах стандартизации и управления качеством;
- *использование статистических методов исследования* и др.

Они показали необходимость теоретического обобщения способов количественной оценки качества в рамках самостоятельной научной дисциплины.

Анализ различных взглядов на категорию качество (А.В. Гличев, Г.А. Бордовский, Ю.Н. Калиновский, В.Е. Кемеров, Г.Н. Мотова, С.Ю. Тряпицын) позволяет выявить его сущностные признаки:

- целостность.
- интегральным свойством, обладающим сложной структурой.
- свойством изменчивости, благодаря которому объект может улучшаться или ухудшаться под влиянием специально созданных условий, в результате деятельности или стихийно.
- свойством аксиологичности, т.е. индивидуального восприятия, пригодности, приспособленности к определенным целям, потребностям человека.
- возможностью удовлетворения определенных потребностей.

В социальной сфере, в которой осуществляется оценка качества, системного управления и услуг появилась система стандартизации.

На основе стандартов разрабатываются процедуры лицензирования, сертификации, аккредитации.

### **1. Оценка качества процессов**

В Европе в 1947 году делегаты 25 стран приняли решение о единой системе стандартов.

В 1987 году было опубликовано семейство международных стандартов качества управления ISO 9000, которое сегодня является базовым.

Стандарт - это документ, устанавливающий требования, спецификации, руководящие принципы или характеристики, в соответствии с которыми могут использоваться материалы, продукты, процессы и услуги, которые подходят для этих целей.

ИСО опубликовано более 22969 международных стандартов, охватывающих такие области как технологии, продовольственная безопасность, сельское хозяйство и здравоохранение, которые могут быть

получены от ИСО или ее членов. Сфера их деятельности касается всех областей, кроме электроники.

ISO 9000- основы терминологии, описания основ систем управления качеством,

ISO 9001- удовлетворение потребителя, требования к системе управления качеством,

ISO 9004 – совершенствование деятельности, обеспечивает рамочную модель анализа результативности и эффективности системы управления качеством

ISO 19011 – руководство по аудиту системы управления качеством и охраны окружающей среды.

Стандартизация необходима для повышения ответственности образовательных учреждений за качество образования, создания единого образовательного пространства, сетевого взаимодействия, партнерских отношений и доверия между образовательными учреждениями.

***Стандартизация привела к появлению и развитию:***

- **франчайзинга** предоставления права другому учреждению в другой стране реализовать свои программы под контролем главного вуза. Термин использовался в экономике, под франчайзингом подразумевался вид отношений между рыночными субъектами, когда одна сторона передает другой стороне за плату право на определённый вид предпринимательства, используя разработанную бизнес-модель его ведения: действовать от своего имени, используя технологию, сырьё, товарные знаки и/или бренды франчайзера (Пятерочка, Магнит).

В образовании франчайзинг основан на передаче лицензии местному вузу на обучение по некоторым или всем предметам. Таким образом студенты могут получить диплом того вуза, о котором они мечтали, без необходимости выезда в главный кампус.

Технология работы франчайзинга: создание кампуса учебного заведения в другой стране с привлечением местного персонала. При этом головной вуз несет полную ответственность за качество обучения.



- **артикуляция** – связана с заключением соглашения вуза и его зарубежного партнера о признании результатов со стороны головного вуза результатов обучения и форм отчетности, образовательных единиц – кредитов.

- **твининг-программы** – реализация 2 учреждениями в разных странах единой программы с общим учебным планом и программами реализации различными организациями образовательных кредитов (зачетов), которые засчитываются другими учреждениями (корпоративные программы).

*Например:* Зарубежный партнер британского вуза ведет обучение части учебной программы с привлечением своего персонала. Студент, обучающийся на такой программе для завершения образования и получения диплома направления в британский головной вуз. Длительность такой программы составляет 3 года в местном университете и 2 года в британском. Или 2+2.

Некоторые университеты имеют по 3 программы.

Все перечисленные категории в современной системе образования связаны с ростом академической мобильности студентов, специалистов и экспертов и появлением новой формы предоставления образовательных услуг на международном образовательном рынке – **транснациональному или трансграничному образованию**. Лидером в этой области является Британская система образования. Самую большую долю на рынке транснационального образования занимает университет Оксфорда (44,2%) от общего числа студентов.

Под **транснациональным образованием** понимаются все виды образовательных услуг (программ, курсов, комплектов обучения) которые предоставляются учащемуся, находящемуся в стране, отличной от той, в которой расположено учебное заведение, присуждающее квалификацию и выдающее документ об образовании. Такие программы могут зачастую принадлежать системе другого государства, могут функционировать независимо от любой национальной образовательной системы.

Сегодня такое образование является важным маркетинговым инструментом по привлечению студентов в страну, т.к. многие граждане решают продолжить обучение уже на территории государства, где территориально находится учебное заведение.

Внедрение стандартов повлекло оценку качества системного управления.

Системное управление подвергается оцениванию при помощи таких процедур, как: *построение рейтинга организаций, рекрутинг, бечмартинг, присуждение национальных премий в области качества на основании определенных критериев*

- **построение рейтинга организаций.**

*Рейтинг* — это форма представления результатов оценки деятельности образовательных организаций или систем, при которой участники рейтинга размещаются в определенной последовательности в зависимости от оценок, полученных по различным показателям их деятельности.

Рейтинг не составляется «просто так» — это всегда источник информации для принятия решений. В спорте рейтинг необходим, чтобы лидеры встретились в финале турнира, а не в первом круге. Таким образом, по поводу каждого рейтинга правомерен вопрос: кому он нужен и для чего, кто и какие решения будет принимать на его основе.

Рейтинг в образовании имеет достаточно узкую сферу применения и используется в основном в трех случаях.

*Во-первых*, на рейтинг ориентируются семьи при выборе учебного заведения.

*Во-вторых*, рейтинг нужен заказчикам при отборе исполнителей проектов. Победителем должен стать действительно тот исполнитель, который лучше всех сделает планируемую работу. Это не всегда просто, на что однозначно указывает опыт распределения заказов как по Федеральной целевой программе развития образования, так и по другим программам, исполнители которых отбираются на конкурсной основе.

*В-третьих*, рейтинг используется органами управления образованием в качестве инструмента индикативного управления. В этом случае рейтинг выстраивается так, чтобы ориентировать объекты рейтингования на решение приоритетных для руководства задач.

- **рекрининг** как метод оценивания качества по последствию. Например: оценка качества подготовки специалистов по их карьере, оплате труда, профессиональной удовлетворенности (компетентность выпускника).

- **бенчмаркинг** как прием оценивания достигнутых результатов путем сравнения с лучшими результатами в данной отрасли. Он необходим для выявления возможных способов совершенствования собственных результатов и методов работы.

По своей сути бенчмаркинг – метод сравнения, выявления, изучения и

адаптации лучшей практики и опыта других университетов, в том числе зарубежных для улучшения деятельности собственной. Для высших учебных заведений бенчмаркинг может означать сравнение схожих функций вузов, не являющихся непосредственными конкурентами друг друга.

Е. А. Князев и Я. Ш. Евдокимова выделяют основные составляющие этапы бенчмаркинг-проекта:

### **1. Подготовка бенчмаркингового проекта.**

На этом этапе планируется бенчмаркинговый проект; проводится самооценка, определяется объект бенчмаркинга; формируется рабочая группа; проводится обучение основам бенчмаркинга; выделяются ресурсы для реализации проекта.

### **2. Сбор данных.** Задачами реализации второго этапа проекта: изучить и задокументировать текущую практику в выбранной системе (объекте бенчмаркинга), выявить проблемы. Установить критерии, разработать вопросник для сбора данных. Определить лучшую практику, установить партнерство и собрать данные для изучения опыта организации партнера.

### **3. Анализ результатов.**

Проанализировать информацию, определить разрыв между достижениями, выделить ключевые факторы и идеи по совершенствованию; выработать рекомендации для адаптации изученного опыта и донести их до большего числа сотрудников (спланировать изменения).

**4. Внедрение изменений.** Разработать программу изменений; реализовать программу изменений; собрать (получить) новые данные, проконтролировать результаты; повторный сравнительный анализ; проанализировать ситуацию после внедрения изменений.

**Присуждение национальных премий в области качества на основании определенных критериев**

- Премия Деминга.
- Национальная Премия Качества Малколма Болдриджа ([www.quality.nist.gov](http://www.quality.nist.gov))
- Европейская Премия Качества ([www.efqm.org](http://www.efqm.org))

На основе системного подхода к анализу качества сформировалась идеология NQM – Всеобщего управления качеством.

В основе программы – ориентация на следующие принципы:

- внимание не только к качеству результатов, но и к качеству процессов
- гуманистические принципы и идеалы – внимание к интересам клиента, принятие решений на основе фактов, предотвращение негативных тенденций, а не инспектирование, измерение и обратная связь, мобилизация знаний и опыта всех сотрудников.

В этой программе заложены идеи организационных реформ:

1. *время*: реализация изменений потребует больше времени, чем вы думаете. Для максимально полной реализации обычно нужно 2-3 года.
2. *сопротивление*: независимо от объективной причины изменений некоторые люди будут сопротивляться им, как чему-то незнакомому. Внедрение Всеобщего управления качеством должно осуществляться так, чтобы максимально увеличить энтузиазм людей и свести их к минимуму.

3. *руководство*: успех или провал реформ зависит от способности руководства управлять ими. Если руководитель демонстрирует боевой настрой, то и персонал будет испытывать те же настроения.

4. *настойчивость*: нельзя думать, что будет легко и прервать реформы в середине цикла. Это вызовет раздражение и неуважение к руководству.

5. *последовательность*: основная ошибка руководителей - непоследовательность действий. Недостаточно, если руководитель почти всегда будет мыслить в соответствии с принципами TQM, так нужно делать всегда. Как только он предложит поставить недоброкачественный продукт или услугу – доверие к нему будет подорвано. Работники должны участвовать в планировании качества.

6. *стимулирование*: работники будут приветствовать те реформы, которые будут отвечать их интересам, они должны иметь выгоды, о которых рассказывает руководство.

7. *общение*: изменения будут приняты или отвергнуты в зависимости от того, как налажено общение в организации. оно должно быть двусторонним и сбалансированным.

Программа TQM может быть реализована только при условии изменения всей системы деятельности организации

Основу изменений составляют 4 механизма:

1. Удовлетворенность запросов потребителей
2. Непрерывное улучшение деятельности
3. Делегирование работникам значительных полномочий и возможностей

4. Командный принцип организации деятельности.

**3. Оценка качества услуг.**

Услуги оцениваются в рамках процедур:

- аудита — это независимая проверка деятельности отдельно взятой организации. Цель проверки – изучить деятельность организации. Основная задача аудита заключается в выявлении ошибок и оказании помощи по их устранению.

- инспекционного контроля
- экспертизы
- самооценки

В Европейской традиции больше опираются на аутентичную оценку, самооценку. В России оценивание качества услуг больше тяготеет к контролю, основанному на внешних показателях. Данная позиция позволяет выявить резервы, связанные с повышением качества образования и оптимизацией процедур государственной регламентационной деятельности образовательных учреждений.

САРАТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н. Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО

## 2. КАЧЕСТВО ХУДОЖЕСТВЕННОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Одно из первых определений качества образования появилось в документах ЮНЕСКО в докладе Международной комиссии по развитию образования «Учиться жить: Мир образования сегодня и завтра».

В докладе говорилось, что «цель и содержание образования следует пересмотреть для обеспечения нового качества общества и нового качества демократии» (1972 г).

Качественное образование было признано абсолютным приоритетом на круглом столе министров образования, организованном ЮНЕСКО в Париже в 2003 году, когда речь шла о праве каждого человека на качественное образование. В рамках данного подхода изменения требовались на 2 уровнях.

1. *На уровне учащегося.* От системы образования требуются ориентация на имеющиеся знания, признание формальных и не формальных способов обучения, гарантия равенства возможностей и обеспечение безопасной и поддерживающей образовательной среды.

2. *На уровне системы образования.* Необходимо выстраивать стратегию развития, нормативное обеспечение, распределение ресурсов и измерение результатов обучения. Все это оказывает значимое влияние на качество обучения.

Качественное образование рассматривается в современном мире как ориентир развития национальных систем образования. Эта категория становится предметом оценки на уровне не только государства, но и конкретного образовательного учреждения.

Сегодня до сих пор НЕТ всеобщей согласованной позиции относительно понимания качества образования.

ЮНЕСКО на основании исследований считает, что качество образования можно описывать и улучшать через следующие категории:

1. *Учащихся.* Их здоровье, мотивация к обучению, результаты обучения.

2. *Процессы.* Главное в этих процессах использование компетентными учителями технологий активного обучения.

3. *Содержание*. Адекватность учебных планов и программ.

4. *Системы*. Хорошее управление и адекватное распределение и использование ресурсов.

Таким образом, *качество образования* может рассматриваться как уровень соответствия образованности выпускника учебного заведения заранее согласованным требованиям.

Международные исследования качества образования (PISA, TIMSS, PIRLS) сегодня отказываются от ориентации образования только на предметные знания, умения, как результаты образования. Они нацелены на выход в сферу надпредметных умений и компетентностей в различных областях жизнедеятельности школьника.

Исходя из этих данных, можно сказать, что качественное образование включает составляющие:

➤ **учащихся**, которые здоровы и получают хорошее питание, готовы участвовать в образовательном процессе при поддержке семьи и общества.

➤ **образовательную среду** – здоровую, безопасную, обеспечивающую защиту, обеспеченную необходимыми ресурсами и благоприятными условиями

➤ **содержание**, которое отражено в учебных программах и материалах для овладения базовыми навыками, особенно в области грамотности, операций с числами и навыков жизнеобеспечения в таких областях, как гендер, здоровье, питание, предотвращение заболеваний ВИЧ/СПИД, мирное сосуществование.

➤ **процесс**, посредством которого подготовленными учителя используют такие подходы в обучении, где на первом месте стоят интересы учащихся, занятия ведутся в специально оборудованных аудиториях и школах, используется метод оценивания способностей, чтобы стимулировать обучение и свести к минимуму различия в объеме знаний;

➤ **результаты**, которые включают знания, умения и личную позицию и связаны с национальными задачами в области образования и



позитивным участием в общественной жизни. (по Джанет Колби и Миске Уитт).

**В законе об образовании качество образования** – это комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы.

### **Образование в сфере культуры и искусства в Российской Федерации**

Образование в сфере культуры и искусства – это важнейшая составляющая образовательного пространства, необходимая для воспитания достойного будущего нации, здорового в нравственном отношении поколения, не дающая быстрых результатов, но приближающая перспективы построения нового интеллектуального и культурного общества;

Качество художественного образования является неклассическим понятием, задающим концептуальное и контекстуальное единство нормативно-правовых условий модернизации российского художественно-творческого образования; историко-культурных традиций художественно-творческого образования; современных теоретико-методологических подходов к его модернизации, а также социокультурных позиций субъектов образовательной деятельности.

*Качество художественного образования - это совокупность социально обусловленных характеристик, отвечающих интересам государства и общества, удовлетворяющих запросы будущих членов общества и определяющих последовательное и практически эффективное формирование уровня их компетентности и саморазвитию.*

### **3. СЕМЬ ИНСТРУМЕНТОВ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ**

Семь основных инструментов качества определены как наиболее полезны в устранении неполадок проблем, связанных с качеством.

Их называют *базовыми*, потому что они подходят для людей с небольшим формальным образованием в области статистики и потому, что их можно использовать для решения подавляющего большинства проблем, связанных с качеством.

Как их целесообразно использовать? Какие из них достаточно могут легко применяться?

Японские специалисты в области управления качеством выбрали из всего многообразия семь инструментов. Они обеспечили простоту, наглядность, визуализацию этих методов и превратили их в эффективные инструменты контроля качества:

Эти методы можно применять отдельно или в комплексе, варьируя их количество и очередность применения в зависимости от поставленных целей, особенностей организации и процессов, протекающих в ней.

Известный японский специалист в области качества профессор Каору Исикава утверждал, что 95 % всех проблем организации могут быть решены с помощью этих семи методов. Поэтому статистические методы – это то средство, которое необходимо и стоит изучать и применять, чтобы внедрить элементы системы менеджмента качества (СМК).

Они – наиболее важная составляющая комплексной системы Всеобщего Управления Качеством – Total Quality Management (TQM).

#### **1. КОНТРОЛЬНЫЕ ЛИСТКИ.**

Контрольные листки позволяют усовершенствовать процесс сбора данные, упорядочить их облегчения дальнейшего использования.

Контрольный листок представляет собой бумажный бланк, на котором заранее напечатаны контролируемые параметры. Они заносятся в листок с помощью пометок или простых символов. Контрольный листок может

фиксировать как количественные, так и качественные характеристики процесса.

Например: количество неудовлетворительных (или наоборот хороших и отличных) оценок, их распределение по классам в зависимости от среднего балла при поступлении, количества больничных, пропусков, и других влияющих факторов за определенный период (неделю, месяц, семестр, учебный год). В связи с этим рационально применять в образовательных учреждениях контрольные листки следующих типов.

**Контрольный листок для регистрации видов несоответствий**, в котором каждый раз, когда преподаватель обнаруживает несоответствие, он делает пометку (штрих). Когда набирается четыре штриха, пятый их перечеркивает.

При этом / одна, // две, /// три, //// четыре палочки будут соответствовать цифрам, 1, 2, 3, 4. Четыре перечеркнутые палочки означают цифру 5. Это необходимо для удобства расчета.

Таблица 1 Контрольный листок регистрации отмены лекций в институте

Причины проблемы	Неделя №1	Неделя №2	Неделя №3	Неделя №4	Число несоответствий	Доля несоответствий
Преподаватель заболел	/	//	/	-	4	14,8
Преподаватель в командировке	/	//	/	///	7	18,9
Нет аудитории	-	/	/	/	3	11
Студенты не явились	-	-	/	/	2	7,4
Ошибка в расписании	-	/	-	-	1	3,7
Предпраздничные дни			///		5	18,5
Мероприятие на факультете	/	/	//	/	5	18,5
Общее число проблем за неделю	3	7	9	6	27	

Простейшим примером контрольного листка может служить журнал учета посещения занятий учащихся. В конце занятия можно быстро сосчитать количество каждого вида несоответствий. Этот тип контрольного листка дает важную информацию для совершенствования процесса, поскольку показывает, как часто встречаются разные виды несоответствий.

Доля высчитывается по формуле: часть разделить на целое и умножить на 100%.

***Задание для самостоятельной работы:***

1. Разработать форму контрольного листка для образовательного процесса с максимальной информативностью при числе контролируемых параметров (5-6).
2. Заполнить бланк контрольного листка.
3. Провести анализ полученных данных.
4. Сделать выводы.

**2. ПРИЧИННО-СЛЕДСТВЕННАЯ ДИАГРАММА ИСИКАВЫ.**

В 1953 г. профессор Токийского университета *Каору Исикава*, обсуждая проблему качества на одном заводе, суммировал мнение инженеров в форме диаграммы причин и результатов. Когда же диаграмму начали использовать на практике, она оказалась весьма полезной и скоро получила широкое распространение во многих компаниях Японии.

Она была включена в японский промышленный стандарт (JIS). На терминологии в области контроля качества диаграмма определяется в нем как диаграмма причин и результатов. Диаграмма показывает отношение между показателем качества и воздействующими на него факторами.

Причинно – следственная диаграмма Исикавы – инструмент, который позволяет выявить наиболее существенные факторы (причины), влияющие на конечный результат (следствие).

Количество причинных факторов бесконечно. В любой работе, в любом процессе можно сразу же выделить 10-20 причинных факторов. Проконтролировать все эти причинные факторы невозможно. Даже если бы это оказалось возможным, такая работа была бы нерентабельной. Несмотря

на большое количество причинных факторов, по-настоящему важных, т. е. таких, которые значительно влияют на результаты, не так уж много.

Если следовать принципу, который будет рассмотрен в следующей диаграмме В. Парето, то требуется стандартизировать два-три наиболее важных фактора и управлять ими, но сначала нужно выявить эти главные причинные факторы.

Причинно – следственная диаграмма Исикавы – инструмент, который позволяет выявить наиболее существенные факторы (причины), влияющие на конечный результат.

Причинно-следственную диаграмму иначе называют диаграммой «рыбий скелет»

Процесс анализа данных, влияющий на качество, можно рассматривать как **структуру 5М**, включающую факторы, зависящие от:

- **человека (man)**, - персонал, участвующий в процессе; заинтересованные стороны и т.д.
- **машины (machine)**, - любое оборудование, компьютеры, инструментари и т.д., необходимые для выполнения работы
- **материала (material)**, - сырье, детали, ручки, бумага и т.д., используемые для производства конечного продукта
- **метода (method)**, - процессы для выполнения задач и конкретные требования для их выполнения, такие как стратегии, процедуры, правила, инструкции и законы
- **измерения (measurement)** - данные, полученные от процесса, которые используются для оценки его качества

Разумеется, кроме 5М могут быть и другие структуры факторов, более точно характеризующие конкретный объект анализа.

1. Для составления причинно-следственной диаграммы необходимо подобрать максимальное число факторов, имеющих отношение к характеристике, которая вышла за пределы допустимых значений.

2. При этом для исследования причин явления необходимо привлекать и третьих лиц, не имеющих непосредственного отношения к работе, так как у

них может оказаться неожиданный подход к выявлению и анализу причин, которого могут не заметить лица, привычные к данной рабочей обстановке. Наиболее эффективным считается групповой метод анализа причин, называемый «мозговым штурмом».

*«Мозговой штурм» является методом, рекомендуемым для поиска и систематизации возможных причин. Задачей этого метода является не допустить исключения из поля зрения всех воздействующих причин. Для этого руководствуются следующими принципами:*

*а) создают группу людей (порядка 6 человек), знакомых с той областью, где возникла проблема. Желательно включить в группу одного человека, совершенно не сведущего в данной области;*

*б) проблема, подлежащая обсуждению, не должна ставиться слишком конкретно;*

*в) участникам предлагают записать все то, что им приходит в голову по решению этой проблемы, в течение 5-10 минут;*

*г) рассматривают все высказанные соображения, не допуская никаких дискуссий или критики;*

*д) группируют идеи, исключив дублирование;*

*е) формируют «рыбий скелет» и приступают к обсуждениям.*

### **Этапы построения причинно-следственной диаграммы:**

1. Определите показатель качества, т.е. тот результат, который вы хотели бы достичь. Слева направо проведите прямую линию («хребет»), и запишите показатель качества. Заключите его в прямоугольник.

2. Напишите главные причины, которые влияют на показатель качества, заключите их в прямоугольники и соедините с «хребтом» стрелками в виде «больших костей хребта» (главные причины).

3. Напишите причины, влияющие на главные факторы, и расположите их в виде «средних костей», примыкающих к «большим». Напишите причины, которые влияют на «средние кости», и расположите их в виде «мелких костей», примыкающих к «средним».

4. Нанесите на диаграмму всю необходимую информацию: ее название, наименование, процесса; имена участников процесса; дату и т.д. При построении причинно-следственной диаграммы следует начинать с определения главных причин, а затем переходить к более детальному построению.

При анализе причинно-следственной диаграммы рассматривают их в последовательности от «мелких костей» к «средним», от «средних» к «большим».

Распределение причин по степени их важности - следующий шаг после построения диаграммы. Не обязательно, что все причины, включенные в диаграмму, будут оказывать сильное влияние на показатель качества. С помощью схемы Исикавы можно не только определить состав и взаимозависимость факторов, влияющих на объект, но и выявить относительную значимость этих факторов.

Данную работу осуществляют в следующем порядке.

Сначала каждый участник группы, независимо от других членов, из полного состава факторов, указанных на схеме, отбирает те, которые, по его мнению, оказывают наибольшее влияние на объект в конкретной ситуации. В число таких факторов не должны включаться «мелкие кости» и «средние кости».

Выбранные факторы отмечаются цветным кружком, крестиком или каким-либо другим заранее оговоренным знаком. Затем, после совместного обсуждения мнений участников анализа и в случае расхождения этих мнений относительно факторов, проводится второй тур определения значимости факторов, в ходе которого каждый член группы качества, независимо от других, устанавливает на личном экземпляре схемы наиболее значимые факторы. Стрелки тех факторов, которые были отмечены в первом туре, и по которым мнение осталось неизменным, обводятся двойным кружком.

Наиболее значимыми стрелками-факторами признаются те, которые в конечном итоге (обычно приемлемая точность результатов достигается после

третьего тура анализа) получили наибольшее количество отметок. Именно на этих факторах и должно быть сконцентрировано внимание.



Задание для самостоятельной работы:

С помощью метода Исикавы наметить меры по повышению качества одного их показателей качества образования.

Для этого:

1. Провести «мозговой штурм».
2. Разработать диаграмму Исикавы.
3. Провести анализ полученной диаграммы.
4. Предложить меры по повышению качества.

3. **ДИАГРАММА ПАРЕТО**, позволяющие выяснить причины и результаты появления дефектов и сосредоточить усилия на ликвидации именно этих причин.

Диаграмма Парето — это инструмент, позволяющий распределить усилия для разрешения возникающих проблем и выявить основные причины, с которых нужно начинать действовать.



Метод анализа Парето заключается в классификации проблем качества на немногочисленные, но важные и многочисленные, но несущественные.

Он позволяет распределить усилия и установить основные факторы, с которых нужно начинать действовать.

В 1897 году итальянский экономист Вильфредо Парето (1848-1923) предложил формулу, показывающую, что блага распределяются неравномерно. Эта же теория была проиллюстрирована американским экономистом М. Лоренцом в 1907 г. на диаграмме. Оба ученых показали, что в большинстве случаев *наибольшая доля благ (доходов) принадлежит небольшому числу людей.*

Данная диаграмма помогает выявить главную проблему (проблемы) связанную с исследуемой продукцией, услугой, процессом или деятельностью организации в целом и отражает негативные, неприемлемые или нежелательные результаты деятельности.

#### **Диаграмма Парето. Порядок построения.**

1. Определяется проблема, которую необходимо решить.
2. Выбираются факторы для анализа проблемы (не более 7 факторов).
3. Собираются статистические данные, и выполняется их систематизация. Систематизацию статистических данных лучше представить в виде таблицы.

4. Строятся 3 оси.

Горизонтальная ось — для самих проблем (факторов),

Вертикальная ось слева предназначена для количества случаев по каждому случаю.

Вертикальная ось справа — для обозначения процентов, показывающих долю в общей сумме накопленных значений. Данная ось послужит для обеспечения интерпретации диаграммы с помощью процентных соотношений.

5. Выполняется подсчет и упорядочивание данных по убыванию.

6. Строится столбчатая диаграмма, на которой отмечаются подтипы данных и их величина. В прямоугольной системе координат по горизонтали

откладываются равные отрезки, соответствующие подтипам данных, а по вертикали отмечается величина этих данных в порядке по убыванию.

8. Вычисляется и отображается на диаграмме линия суммарных значений (например, накопленных процентов).

9. Выполняется анализ полученных результатов для разработки необходимых действий по решению проблемы.

#### **Алгоритм построения диаграммы.**

1. Постройте таблицу: в первом столбце отобразите перечень факторов; во втором результирующий показатель; в третьем посчитайте долю каждого фактора (значение во втором столбце делится на сумму значений второго столбца); в четвертом отражается накопительная сумма долей (для первого фактора она остается неизменной, для других это сумма предыдущего и последующего).

2. Полученную таблицу необходимо ранжировать по убыванию по значениям второго или третьего столбца. Первый столбец не важен. Выделяем его левой кнопкой и скрываем.

3. По результатам 1,3,4 столбцов строим диаграмму.

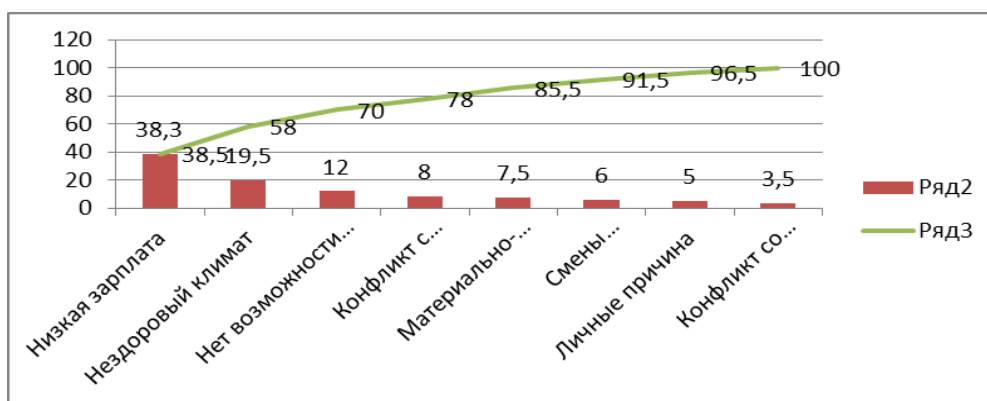
4. Далее по оси *X* выбираем «формат оси» и снимаем показатель «фиксированное значение»

5. В столбцах на оси *Y* меняем подписи данных столбца 1 и 2. В столбце 3 меняем «формат ряда данных» – изменяем «тип диаграммы».

#### **Причины увольнения преподавателей**

<b>Фактор</b>	<b>Результат</b>	<b>Доля фактора</b>	<b>Сумма долей</b>
Низкая зарплата	77	38,3	38,5
Нездоровый климат	39	19,5	58
Нет возможности заниматься наукой	24	12	70
Конфликт с руководством	16	8	78
Материально-техническое обеспечение Уч. процесса	15	7,5	85,5
Смены деятельности	12	6	91,5
Личные причина	10	5	96,5
Конфликт со студентами	7	3,5	100
	200		

Строим диаграмму Паретто.



Первые три проблемы – Низкая зарплата, Нездоровый климат, Нет возможности заниматься наукой – число которых соответствует 38 % первоначального списка из 8 категорий случаев, возникли примерно в 75 % случаях. Именно эти три фактора являются наиболее частыми причинами увольнения преподавателей. Диаграмма Парето в данном формате высвечивает ключевые области и помогает группам установить приоритеты в своей деятельности.

При построении диаграмм Парето необходимо обращать внимание на следующие моменты:

- диаграмма Парето оказывается наиболее эффективной, если число факторов, размещаемых по оси Y, составляет 7-10;
- в том случае, когда все столбики на диаграмме Парето оказываются одной высоты, то это может быть обусловлено неправильным подходом к расслоению, поэтому в таких случаях при расслоении следует проверить данные или собрать новые;
- в случае, когда фактор «Прочие» оказывается слишком большим по сравнению с другими факторами, следует повторить, анализ содержания фактора «Прочие», а также вновь проанализировать все факторы;
- если фактор стоящий первым по порядку, технически труден для анализа, следует начать с анализа фактора следующего за ним;

- если обнаруживается фактор, в отношении которого легко провести улучшение, то его следует проводить, не обращая внимания на его место в порядке расположения факторов в диаграмме;
- если удастся уменьшить влияние этих факторов в одинаковой степени, проявится высокая эффективность улучшения.

После проведения выработанных на основе анализа данных мероприятий обычно проводится повторный анализ с целью оценки эффективности принятых мер. При этом повторяется вся процедура построения диаграммы Парето, и новые результаты сравниваются с данными, полученными ранее.

#### 4. ДИАГРАММЫ РАССЕЯНИЯ

В окружающем мире очень много взаимосвязей между объектами, предметами, событиями, отношениями и т.д. Например, между количеством заключенных контрактов и трудовыми затратами, между образованием и уровнем заработной платы.

Каждое из измерений в этих парах можно изучать по отдельности. Как одномерную совокупность. Но реальный результат получается лишь при изучении обоих измерений, взаимосвязи между ними.

При работе с двумерными данными обычно рисуют диаграммы рассеяния. Другие названия – «диаграммы разброса», «точечные диаграммы».

Подобные графики показывают значения двух переменных в виде точек.

Диаграмма рассеяния (разброса) строится как график зависимости между двумя переменными  $x$  и  $y$ .

Диаграмму рассеяния можно построить и на бумаге, но сегодня для этого чаще используется программное обеспечение, хорошо подходит Excel. Используя Excel, посмотрим, как работает диаграмма на конкретном примере, Excel знает Диаграмму рассеяния, как точечную диаграмму.

К примеру: нам нужно лучше понять связь между количеством учащихся, посещающих дополнительные занятия и баллом на экзамене или зависимость среднего балла за экзамен от времени его проведения (1 или 4, 6 урок).

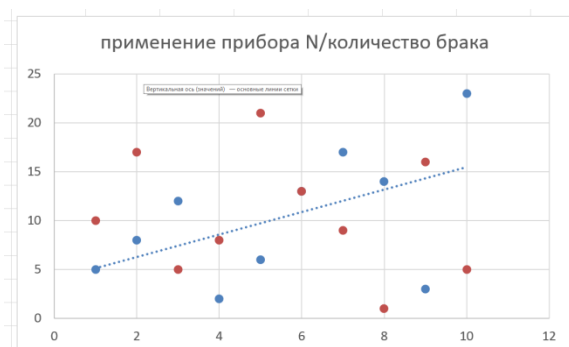
Когда собраны необходимые данные, необходимо выделить оба столбца левой кнопкой мыши и выбираем в меню точечную диаграмму.

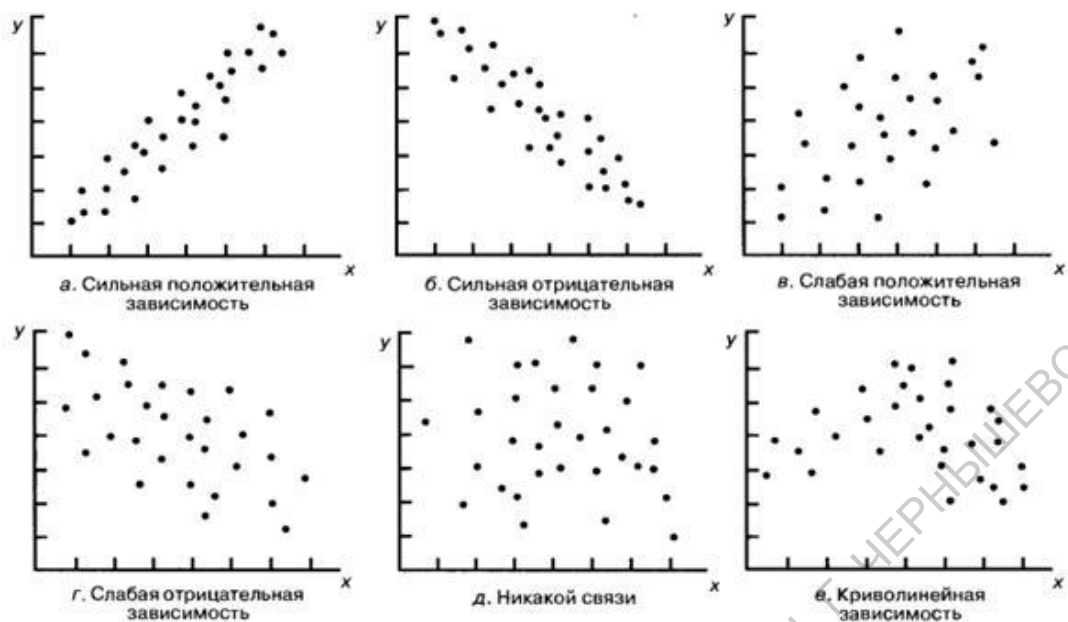
В зависимости от версии программы, на рисунке могут отображаться только один ряд точек. В этом случае необходимо в меню диаграммы выбрать функцию «добавить ряд» для того, чтобы на графике появились оба типа данных.

Для того, чтобы пары показателей распределились на горизонтальной и вертикальной осях равномерно в области построения, необходимо правой кнопкой мыши выбрать формат нужной оси и установить ее новое значение – минимальное и максимальное.

Следующий шаг построения диаграммы – в меню диаграммы необходимо установить «линию тренда», геометрическое отображение средних значений исследуемых показателей

Благодаря линии тренда мы и получаем возможность ответить на вопрос о том, есть ли связь между использованием нашего инструмента и количеством брака. Если все точки на графике веретенообразно сконцентрировались поблизости от линии тренда, то корреляция есть. Если же они более или менее рассредоточены, как в случае с нашей диаграммой, то никакой связи нет или она очень незначительна.





## 5. ГИСТОГРАММЫ,

Одним из наиболее распространенных методов, помогающих интерпретировать данные по исследуемой проблеме, является гистограмма. Гистограммы позволяют исследовать различные статистические данные, такие как, например, заработная плата различных категорий работников, количество детей в образовательной организации разного возраста и другие.

Это способ представления статистических данных в графическом виде – в виде столбчатой диаграммы. Она отображает изменения отдельных измерений параметров изделия или процесса. Гистограмма показывает частоту появления измеренных значений параметров объекта.

Высота каждого столбца указывает на частоту появления значений параметров в выбранном диапазоне, а количество столбцов – на число выбранных диапазонов.

Важное преимущество гистограммы заключается в том, что она позволяет наглядно представить тенденции изменения параметров качества объекта и зрительно оценить закон их распределения. Кроме того, гистограмма дает возможность быстро определить центр, разброс и форму распределения случайной величины. Строится гистограмма, как правило, для интервального изменения значений измеряемого параметра.

Построение гистограммы включает в себя 5 шагов:

1. Записать данные, выявить максимальное и минимальное значения, распределите в порядке убывания.

2. Разделить диапазон значений на несколько равных частей и соотнесите имеющиеся данные с той или иной частью диапазона.

3. Определить границы интервалов.

4. Построить гистограмму.

5. Проанализировать гистограмму.

## 6. КОНТРОЛЬНЫЕ КАРТЫ

Данный вид диаграмм был впервые предложен Уолтером А. Шухартом в 1920 гг. Основываясь на том, что все процессы варьируют со временем, и в то же время одни процессы являются управляемыми, другие – неуправляемыми, Шухарт предложил разделить все вариации процесса на естественные и особые.

Предложенная им контрольная карта являлась инструментом разделения вариаций.

Первым последователем теории Шухарта стал В.Э. Деминг. Именно благодаря ему контрольные карты стали широко использоваться в Японии.

Последующая разработка контрольных карт проводилась также под руководством Дональда Дж. Уиллера.

Они позволяют отделить показатели качества, обусловленные определенными причинами, случайных причин.

Контрольная карта представляет собой специальный бланк, на котором проводится центральная линия и две линии выше и ниже средней, называемые верхней и нижней контрольными границами. На карту точками наносятся данные измерений или контроля параметров и условий производства.

Исследуя изменение данных с течением времени, следят, чтобы точки графика не вышли за контрольные границы. Если обнаруживается выброс одной или нескольких точек за контрольные границы это воспринимается как информация об отклонении параметров или условий процесса от установленной нормы. Для выявления причины отклонения исследуют

влияние качества исходного материала или деталей, методов, операций, условий проведения технологических операций, оборудования.



## 7. МЕТОД РАССЛОЕНИЯ (СТРАТИФИКАЦИИ).

При разделении данных на группы в соответствии с их особенностями, группы именуют слоями (стратами), а сам процесс разделения — рас-слаиванием (стратификацией).

Стратификация один из наиболее простых статистических методов контроля качества. В соответствии с этим методом производят расслоение данных, то есть группируют данные в зависимости от условий их получения и производят обработку каждой группы данных в отдельности.

В производственных процессах часто используется метод расслоения «5М»: men, methods, materials, measure, machines (люди, методы, материалы, измерения, оборудование, как и в работе с диаграммой Исикавы).

Информация, полученная по выделенным группам показателей, разбивается на более детальные составляющие.

Например:

- по исполнителям – квалификации, полу, стажу работы и т.д.;
- по способу производства – технологическому приему, месту производства, условиям производства;
- материалу – по качеству сырья, партии, месту производства, сроку выпуска и т.д.



- по измерению – по методу измерения, типу измерительных средств или их точности;
- по оборудованию и машинам – по новому и старому оборудованию, марке, конструкции,
- сроку службы и т.д.

На производстве при определении причин брака всю однородную продукцию можно разделить на группы (сгруппировать) по следующим факторам: производственный участок, станок, рабочий-оператор, смена, день недели, исходный материал, режим обработки и т.п.

Если оказывается, что показатель качества продукции в одной из партий отличается от такого же показателя в другой, то причину следует искать в различии условий изготовления этих партий. При умелой группировке по факторам можно быстро и с минимальными затратами находить решения достаточно сложных проблем.

При проведении расслоения данных необходимо помнить требования, применяемые к расслоению:

1. Различие между средними значениями слоев должны быть ощутимыми, чтобы сделать вывод о различии слоев.
2. Разброс данных внутри слоев должен быть меньше, чем до их расслоения.

Метод расслоения используется при применении следующих статистических методов: гистограммы, диаграмма Парето, причинно-следственная диаграмма Исикавы, контрольные карты.

Решение проблемы не всегда находится на поверхности. Рассмотрим следующий пример. Довольно часто бывают случаи, когда поставки по заказам, размещенным в сторонних организациях, задерживаются, сроки поставок не выполняются. В таких случаях проблема обсуждается на совещании, где присутствуют все, имеющие к ней отношение, с целью нахождения мер по устранению этих причин. Обычными предложениями в таких случаях бывают увеличить срок выполнения заказа или строго соблюдать дату оформления заказа. В этом случае необходимо хорошо

проанализировать данные, чтобы понять, будет ли строгое соблюдение даты оформления заказа той мерой, которая действительно решит проблему своевременного выполнения заказа. Для этого разделяют случаи выполнения заказа в срок и случаи задержки выполнения заказа, с одной стороны, а также случаи строгого соблюдения даты оформления заказа и случаи несвоевременного оформления заказа, - с другой, после чего анализируют таблицу расслоения. Если в результате анализа данных окажется, что строгое соблюдение даты оформления заказа приведет к значительному улучшению положения, как это видно из табл.7, то решение проблемы можно считать найденным.

#### **Литература по параграфу**

1. Адлер Ю.П., Полховская Т.М., Шпер В.Л., Нестеренко П.А. «Управление качеством. Часть 1. Семь простых методов: учебное пособие для вузов», М: МИСИС,2001. 138 с.
2. ГОСТ Р 50779.10-2000 (ИСО 3534.1-93) Статистические методы. Вероятность и основы статистики. Термины и определения.
3. ГОСТ Р 50779.21-96 Статистические методы. Правила определения и методы расчета статистических характеристик по выборочным данным. Часть 1. Нормальное распределение.
4. Жулинский С.Ф., Новиков Е.С., Поспелов В.Я. «Статистические методы в современном менеджменте качества».-М.: Фонд «Новое тысячелетие», 2001. 208 с.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Рассмотрев проблемы мониторинга качества художественного образования и современные подходы к их решению, можно сделать следующие выводы.

В настоящее время общество требует большего внимания к качеству. Качество рассматривается не только как результат деятельности, но и как возможности его достижения в виде внутреннего потенциала и внешних условий, а также как процесс формирования его характеристик.

Качество художественного образования - это совокупность социально обусловленных характеристик, отвечающих интересам государства и общества, удовлетворяющих запросы будущих членов общества и определяющих последовательное и практически эффективное формирование уровня их компетентности и саморазвития.

Современный этап модернизации образования, усложнение его функций обострил необходимость внедрения мониторинга как инструмента для отслеживания и оценки качества художественного образования. Непрерывное отслеживание и адекватная оценка такого сложного педагогического явления, как качество образования, изменяющегося не только с течением времени, но и в зависимости от типа образовательного учреждения, от образовательных возможностей учащихся и т.д. могут быть осуществлены посредством мониторинга.

Таким образом, необходимо осознать, что в современной экономической и социокультурной ситуации для процветания страны необходимо на первое место в стратегии развития поставить цели достижения высокого качества художественного образования и конкурентоспособности учреждений образования на рынке труда, что будет возможным при проведении мониторинговых исследований.

## ТЕЗАУРУС

**Анкетирование** (*Questioning*) – опрос потребителей образования и других заинтересованных сторон по установленной форме относительно различных аспектов качества образования, предоставляемого данным ОУ. Опрос проводится на основе разработанных и утвержденных анкет, отражающих отношение потребителей к различным аспектам предоставляемого образования (содержание, учебные материалы, преподаватели, технологии обучения, проверка знаний и навыков и др.). Возможно анкетирование студентов, профессорско-преподавательского состава, руководителей вузов, организаций, работодателей и др.

**Валидность** (*Validity*) – характеристика инструментария, критерий его качества. Валидность указывает, что именно инструмент измеряет и насколько хорошо он это делает; чем валиднее инструмент, тем лучше отображается в нем то качество, свойство, ради измерения которого он создавался. Понятие валидности отличается множеством видов и разнообразием трактовок.

**Всеобщий менеджмент качества** (*Total Quality Management*) – интегрированный метод менеджмента, целиком ориентирующий деятельность организации на полную удовлетворенность потребителей (внешних и внутренних), сотрудников и общества в целом, охватывающий все процессы организации, вовлекающий в деятельность по непрерывному улучшению качества всех ее сотрудников и направленный на достижение долговременного успеха и стабильности функционирования организации.

**Гарантии качества в образовании** (*Quality Assurance in Education*) – все виды скоординированной деятельности по руководству и управлению ОУ применительно к качеству.

**Инструменты мониторинговой деятельности** (*Tools monitoring activities*) – различные технические средства, используемые субъектами мониторинга в своей деятельности. Например, электронно-вычислительная и иная техника.

**Качество** (*Quality*) – практическое воплощение удовлетворение

потребностей и ожиданий. Качество продуктов труда определяется совокупностью свойств и характеристик продуктов труда, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности.

**Качество образования** (*Quality of Education*) – сбалансированное соответствие образования (как результата, как процесса, как образовательной системы) установленным потребностям, целям, требованиям, нормам (стандартам). Раскрывается в таких понятиях, как:

- качество преподавания (учебного процесса, педагогической деятельности);
- качество научно-педагогических кадров;
- качество образовательных программ;
- качество материально-технической базы, информационно-образовательной среды;
- качество студентов, учащихся, абитуриентов;
- качество управления образованием;
- качество научных исследований и др.

**Качество художественного образования** (*Quality of Artistic- creative Education*) – это совокупность социально обусловленных характеристик, отвечающих интересам государства и общества, удовлетворяющих запросы будущих членов общества и определяющих последовательное и практически эффективное формирование уровня их компетентности и саморазвития.

**Компетентность** (*Competency*) – выраженная способность применять свои знания и умения. Компетентность выражается в готовности к осуществлению какой-либо деятельности в конкретных профессиональных (проблемных) ситуациях. Она проявляется в лично ориентированной деятельности и характеризует способность человека (специалиста) реализовывать свой человеческий потенциал для профессиональной деятельности. Под компетентностью понимается интегрированная характеристика качеств личности, результат подготовки выпускника вуза для выполнения деятельности в определенных областях (компетенциях).

**Компетенция** (*Competence*) – способности человека реализовывать на практике свою компетентность, обобщенные способы действий, обеспечивающие продуктивное выполнение профессиональной деятельности. Компетенции в широком смысле относятся к способности, умению, возможностям, навыкам и пониманию. Компетентный человек — это человек, обладающий достаточными навыками, знаниями и возможностями в определенной области.

**Контроль** (*Control*) – 1) деятельность, включающая проведение измерений, экспертизы, испытаний или оценки одной или нескольких характеристик объекта и сравнение полученных результатов с установленными требованиями для определения: достигнуто ли соответствие по каждой из этих характеристик; 2) процедура оценивания соответствия путем наблюдения и выводов, сопровождаемых, при необходимости, измерениями, испытаниями или калибровкой; 3) составная часть управления объектами и процессами, заключающаяся в наблюдении за объектом с целью проверки соответствия наблюдаемого со стояния объекта желаемому и необходимому состоянию, предусмотренному законами, инструкциями, положениями, другими нормативными актами, а также программами, планами, договорами, проектами, соглашениями.

**Контроль качества (знаний, умений и навыков)** (*Quality Control*) – 1) методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству. Они могут быть направлены как на управление процессом, так и на устранение причин неудовлетворительного функционирования на всех этапах петли качества для достижения экономической эффективности; 2) определение достигнутого уровня знаний или выявление разницы между реальным и запланированным уровнем освоения учебной программы студентами.

**Критерии результативности (обучения)** (*Performance Criteria*) – 1) критерии, описывающие степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных целей и результатов; 2) оценки/контрольные точки/бенчмарки, которые используются для оценки достижения стандартов

деятельности ОУ. Как и качество, характеристики или достижения стандартов образовательной деятельности, они указывают, насколько студенты соответствуют определенным требованиям, знаниям и умениям, выражаемым посредством измерения достигнутого успеха, подсчетом разрядов и оценок.

**Менеджмент качества** (*Quality Management*) – полный набор процессов, используемый в системе менеджмента качества.

**Мониторинг** (*Monitoring*) – комплекс мероприятий, направленных на получение полной, ориентированной на предметную область, информации о функционировании сложной системы в целях управления.

**Мониторинг качества образования** (*Monitoring the quality of education*) – систематическая и регулярная процедура сбора данных по важным образовательным аспектам на национальном, региональном и местном (включая школы) уровнях.

**Мониторинговая деятельность** (*Monitoring activities*) – совокупность мониторинговых процедур. Например, сбор, обработка и представление информации (мониторинговые процедуры), организация и обеспечение мониторинговых процедур.

**Национальная система гарантий качества образования** (*National System for Quality Assurance*) – национальная система гарантий качества в РФ имеет двухуровневую структуру. Верхний уровень национальной система управления качеством образования включает в себя совокупность государственных и общественных органов, обеспечивающих государственный и общественный контроль качества образования на основе процедур лицензирования, аттестации и аккредитации ОУ и образовательных программ. Второй уровень управления (гарантий) качеством (а) образования включает в себя внутренние системы качества ОУ.

**Образование** (*Education*) – 1) целенаправленный процесс воспитания и обучения в интересах человека, общества и государства, сопровождающийся констатацией достижения гражданином (обучающимся) установленных государством образовательных уровней (образовательных

цензов); 2) процесс усвоения человеком определенной системы знаний, навыков и умений; 3) результат этого усвоения, выраженный в том или ином уровне развития интеллекта, теоретической и практической подготовки человека; 4) определенный уровень подготовленности человека в той или иной области деятельности. Образование бывает общее и специальное. Общее образование дает знания основ наук о природе, обществе и мышлении, необходимые каждому человеку, независимо от его будущей специальности. Специальное образование дает знания, умения, навыки, позволяющие заниматься конкретным видом деятельности. Уровень образования обуславливается требованиями производства, общества, состоянием науки, техники, культуры.

**Образовательная деятельность** – **ОД** (*Academic Activity*) — деятельность ОУ по реализации образовательного процесса. С точки зрения участников образовательного процесса может рассматриваться как деятельность по оказанию образовательной услуги.

**Образовательное учреждение** – **ОУ** (*Educational Institution*) — учреждение, являющееся юридическим лицом, осуществляющее образовательный процесс, то есть реализующее одну или несколько образовательных программ и (или) обеспечивающее содержание и воспитание обучающихся, воспитанников.

**Образовательный процесс** (*Academic Process*) – 1) процесс формирования нового уровня теоретических знаний, практической умений и навыков и компетенций, осуществляемый путем организации активной познавательной деятельности обучающихся; 2) процесс, реализующий одну или несколько образовательных программ.

**Оценивание** (*Evaluation*) – основной процесс систематического и критического анализа, ведущего к вынесению решения и/или рекомендациям относительно качества образования или образовательной программы ОУ. Оценивание производится с использованием внутренних и внешних процедур.

**Оценка качества** (*Quality Assessment*) – часть гарантий качества (т. е.



все планируемые и систематически осуществляемые виды деятельности в рамках СК ОУ), направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены.

**Оценка качества образования** (*Academic Quality Assessment*) – 1) все виды деятельности, направленные на создание уверенности, что требования к качеству образования будут выполнены. К данному виду деятельности относится деятельность самого ОУ, заинтересованных сторон и третьей стороны по самооценке и оценке СК ОУ, лицензированию, аттестации и аккредитации, а также проведение внутренних и внешних аудитов.

**Педагогический мониторинг** (*Pedagogical monitoring*) – форма организации, сбора, обработки, хранения и распространения информации о деятельности педагогической системы, обеспечивающая непрерывное слежение за ее состоянием и прогнозирование ее развития. Объектом педагогического мониторинга может быть учитель, классный воспитатель, сам образовательный процесс.

**План качества** (*Quality Plan*) – документ, определяющий, какие процедуры и соответствующие ресурсы, кем и когда должны применяться к конкретному проекту, продукции, процессу или контракту.

**Планирование качества** (*Quality Planning*) – деятельность, направленная на формирование стратегии, политики и связанных с ними целей и требований по качеству образования.

**Показатель** (*Index*) – характеристика свойств и состояний объектов и процессов, на основе количественного и качественного анализа которых можно судить о проявляющихся через них явлениях.

**Показатель качества** (*Quality index*) – количественная характеристика свойства (совокупность свойств).

**Политика качества** (*Quality Policy*) – основные направления и цели организации, связанные с качеством, официально сформулированные высшим руководством.

**Семейство стандартов серии ГОСТ Р ИСО 9000–2001** (*Family of standards of GOST R ISO 9000-2001*) – семейство международных стандартов

по менеджменту качества, разработанных Техническим комитетом ИСО/ТК 176, включающее в настоящее время следующие стандарты: 1) ISO 9000:2001 (ГОСТ Р ИСО 9000–2001) Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. — М.: Изд-во стандартов, 2001. 2) ISO 9001:2001 (ГОСТ Р ИСО 9001–2001) Системы менеджмента качества. Требования. — М.: Изд-во стандартов, 2001. 3) ISO 9004:2001 (ГОСТ Р ИСО 9004–2001) Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности. — М.: Изд-во стандартов, 2001. 4) ISO 19011:2002. Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента.

**Система менеджмента качества** (*Quality Management System*) – система для установления политики качества, целей качества и для достижения этих целей.

**Система мониторинга** (*The monitoring system*) – совокупность элементов, взаимодействие которых обеспечивает осуществление мониторинговых процедур. Элементами, составляющими структуру мониторинговой системы, являются:

- субъекты мониторинга;
- комплекс мониторинговых показателей;
- инструментарий и инструменты мониторинговой деятельности;
- мониторинговая деятельность.

Системы мониторинга классифицируются по нескольким основаниям.

К ним относятся:

- сфера применения;
- средства, используемые для сбора исходной информации;
- потенциальные пользователи;
- средства измерений;
- способы распространения информации;
- время реализации;
- широта охвата.

**Субъекты мониторинга** (*Monitoring entities*) – носители

мониторинговых функций, осуществляющие эти функции. Они условно подразделяются на две большие группы: тех, кто ее отбирает и обрабатывает. Субъектами в системе мониторинга выступают как организации, структуры, так и отдельные люди.

**Тест** (*Test*) – система дифференцированных по степени трудности заданий определенной формы и содержания, позволяющая эффективно оценить структуру и уровень знаний, умений и навыков учащегося в конкретной предметной области.

**Требования к качеству** (*Requirements for quality*) – выражение отдельных потребностей или их перевод в набор количественно или качественно установленных требований к характеристикам объекта, чтобы дать возможность их реализации и проверки.

**Художественное образование** (*Art education*) – целенаправленный процесс обучения и воспитания посредством комплексного взаимодействия искусств, проявляющегося в художественно-творческой деятельности, что позволяет сформировать компетентного специалиста в данной области, нацеленного на постоянное творческое саморазвитие.

**Цели в области качества** (*Quality Objectives*) – то, чего добиваются или к чему стремится ОУ в области качества.

**Эффективность** (*Efficiency*) – степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. *Андреев, В. И.* Педагогика творческого саморазвития: инновационный курс / В. И. Андреев. – Казань: Изд-во Казанского ун-та, 1996. – Кн.1. – 566 с.
2. Антропологический, деятельностный и культурологический подходы. Тезаурус // Новые ценности образования. – М.: Инноватор, 2005. – Вып. 5 (24). – 184 с.
3. *Аристов, О. В.* Управление качеством : учеб. пособие для вузов / О. В. Аристов. – М.: ИНФРА-М, 2006. – 240 с.
4. *Арнольдov, А. И.* Человек и мир культуры : Введение в культурологию / А. И. Арнольдov. – М. : Изд-во МГИК, 1992. – 240 с.
5. *Арчажникова, Л. Г.* Профессия – учитель музыки : кн. для учителя / Л.Г. Арчажникова. – М.: Просвещение, 1984. – 111 с.
6. *Бакланова, Н. К.* Профессиональное мастерство работника культуры: учеб. пособие / Н. К. Бакланова. – М.: Изд-во Моск. гос. ин-та культуры, 1994. – 120 с.
7. *Библер, В. С.* От наукоучения к логике культуры: два философских введения в двадцать первый век / В. С. Библер. – М: Политиздат, 1991. – 412 с.
8. *Блонский, П. П.* Избранные психологические произведения / П. П. Блонский. – М.: Просвещение, 1964. – 547 с.
9. *Богоявленская, Д. Б.* Интеллектуальная активность как проблема творчества / Д. Б. Богоявленская. – Ростов-на-Дону: Изд-во РГУ, 1983. – 176 с.
10. *Болотов, В. А.* Педагогическое образование в России в условиях социальных перемен / В. А. Болотов. – Волгоград: Перемена, 2001. – 290 с.
11. Большая советская энциклопедия: в 30 т. Т. 24 / гл. ред. А. М. Прохоров. – М.: Изд-во сов. энцикл., 1976. – 607 с.
12. *Бондаревская, Е. В.* Ценностные основания личностно ориентированного воспитания / Е. В. Бондаревская // Педагогика. – 1995. – №4. – С. 12-17.

13. *Боровкова, Т. И., Морев, И. А.* Мониторинг развития системы образования. Часть 1. Теоретические аспекты: Учебное пособие. — Владивосток: Изд-во Дальневосточного университета, 2004. — 150 с.
14. *Брушлинский, А. В.* Деятельность субъекта и психическая деятельность /А. В. Брушлинский // Деятельность: теории, методология, проблемы. — М.: Политиздат, 1990. — С.101-121.
15. *Буйлова, Л.Н.* Стандартизация дополнительного образования детей как средство обеспечения его сохранения в образовательной системе «Дополнительное образование». Информационный портал системы дополнительного образования детей. URL:<http://dopedu.ru/>
16. *Воровщиков, С. Г.* Продуктивные деловые игры во внутришкольном управлении: теория, технология: учеб. пособие / С. Г. Воровщиков. — М.: ЦГЛ, 2005. — 320 с.
17. *Выготский, Л. С.* Мышление и речь / Л. С. Выготский // Психологические исследования. — М.: Лабиринт, 1996. — 416 с.
18. *Выготский, Л. С.* Психология искусства / Л. С. Выготский. — М.: Искусство, 1968. — 576 с.
19. *Вяткин, Л. Г.* Современное высшее образование: проблемы и перспективы развития (концептуальные основы) / Л. Г. Вяткин. — Саратов: Изд-во СГУ, 1993. — 49 с.
20. *Гершунский, Б. С.* Образование как религия третьего тысячелетия: гармония знания и веры / Б. С. Гершунский. — М.: Пед. об-во России, 2001. — 128 с.
21. *Гессен, С. И.* Основы педагогики. Введение в прикладную философию / С. И. Гессен. — М.: Школа-Пресс, 1995. — 275 с.
22. *Гиссин, В. И.* Управление качеством / В. И. Гиссин. — М.: Ростов-на-Дону: МарТ, 2003. — 400 с.
23. *Делор, Ж.* Образование: сокрытое сокровище: доклад Международной комиссии по образованию для XXI века, представленный ЮНЕСКО [Электронный ресурс] / Ж. Делор. — Режим доступа: <http://www.humanities.edu.ru>

24. *Диканская, Н. Н.* Оценочная деятельность как основа управления качеством образования / Н. Н. Диканская, Е. В. Герасименко // Стандарты и мониторинг в образовании. – 2003. – № 3. – С. 38-42.
25. *Дуранов, М. Е.* Педагогическое управление обучением студентов как социокультурный процесс: учеб. пособие / М. Е. Дуранов, И. С. Ломакина. – Челябинск: Изд-во ЧГАКИ, 2003. – 121 с.
26. *Егоршин, А. П.* Методология оценки качества и эффективности образования / А. П. Егоршин, С. Б. Пряничников // Школьные технологии. – 2002. – № 5. – С. 68-87.
27. *Зинченко, В. П.* Образование. Мышление. Культура. Новое педагогическое мышление / В. П. Зинченко. – М.: Педагогика, 1989. – 278 с.
28. *Ингекасп, К.* Педагогическая диагностика / К. Ингекасп. – М.: Педагогика. – 240 с.
29. *Исикава, К.* Японские методы управления качеством / Каору Исикава; науч. ред. и авт. предисл. А. В. Гличев. – М.: Экономика, 1988. – 215 с.
30. Качество образования: менеджмент, достижения, проблемы: материалы 6-ой междунар. науч.-метод. конф. (Новосибирск, 23-25 мая 2005 г.) / [под общ. ред. Н. В. Пустового; отв. ред. Е. А. Новик]. – Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2005. – 727 с.
31. *Коджаспирова, Г. М.* Словарь по педагогике (междисциплинарный) / Г. М. Коджаспирова, А. Ю. Коджаспиров. – М.; Ростов-на-Дону: МарТ, 2005. – 448 с.
32. *Конев, В. А.* Курс «Философия образования»: (культурантропологический аспект) / В. А. Конев. – Самара: Изд-во СИПКРО, 1996. – 91 с.
33. Концепция модернизации российского образования на период до 2010 года // Официальные документы в образовании. – 2005. – № 8. – С. 39-49.
34. *Коротков, Э. М.* Управление качеством образования / Э. М. Коротков. – М.: Академический проект: Мир, 2006. – 320 с.

35. *Костина Э.П.* Комплексный мониторинг качества музыкального образования дошкольников Сайт о дополнительном (внешкольном) образовании «Внешкольник РФ» URL:<http://dop-obrazovanie.com/index.php/dlya-pedagogov/metod-kabinet/monitiringi/594-kompleksnyj-monitoring-kachestva-muzykalnogo-obrazovaniya-doshkolnikov>

36. *Крылова, Н. Б.* Введение в круг культурологических проблем образования / Н. Б. Крылова // Новые ценности образования. – М.: Инноватор, 1996. – Вып. № 4. – С. 132-152.

37. *Крылова, Н. Б.* Культурология образования / Н. Б. Крылова. – М.: Народное образование, 2000. – 272 с.

38. *Крысько, В. Г.* Психология и педагогика в схемах и таблицах / В. Г. Крысько. – Минск: Харвест, 1999. – 384 с.

39. *Курицын, А. Н.* Управление в Японии: организация и методы / А. Н. Курицын. – М.: Наука, 1981. – 231 с.

40. *Ланкин, В. Г.* Музыка и развитие личности ребенка / В. Г. Ланкин, Е. Е. Ланкина, И. Р. Хох. – Томск: Изд-во Томского пед. ун-та, 2004. – 175 с.

41. *Леонтьев, А. Н.* Деятельность, сознание, личность / А. Н. Леонтьев. – М.: Наука, 1975. – 304 с.

42. *Лихачев, Д. С.* Русское искусство от древности до авангарда / Д. С. Лихачев. – М.: Искусство, 1992. – 408 с.

43. *Лотман, Ю. М.* Об искусстве / Ю. М. Лотман. – СПб.: Искусство, 1998. – 287 с.

44. *Лук, А. Н.* Психология творчества / А. Н. Лук. – М.: Просвещение, 1978. – 125 с.

45. *Маслоу, А.* Самоактуализированные люди [Электронный ресурс]: Исследование психологического здоровья (Гл. 11: Мотивация и личность) / А. Маслоу. – Режим доступа: <http://www.lib.ru/PSIHO/MASLOU/motivaciya.txt>

46. *Майоров, А.Н.* Мониторинг как научно-практический феномен // Школьные технологии. №5. 1998. С. 25- 48.

47. *Мейстер, И. В.* Мониторинг и оценка результатов качества образовательного процесса / И. В. Мейстер, А. Г. Скорлотов // Школьный вестник. – 2003. - № 1 (10). – С. 28.

48. Мониторинг образовательного качества / Н. Новаков, Ю. Попов, В. Подлеснов [и др.] // Высшее образование в России. – 2003. – № 6. – С. 15-23.

49. *Неменский, Б.* Искусство – Культура – Образование /Б. Неменский. – М.: Центр ХКО, 1993. – 23 с.

50. *Никифоров, А. Л.* Деятельность, поведение, творчество / А. Л. Никифоров // Деятельность: теории, методология, проблемы. – М.: Политиздат, 1990. – С. 52-70.

51. *Ноддингс, Н.* Научиться заботиться и принимать заботу /Н. Ноддингс // Классный руководитель. – 2000. – № 3. – С. 87-91.

52. *Ожегов, С. И.* Словарь русского языка / С. И. Ожегов. – М.: Русский язык, 1978. – 797 с.

53. Официальный информационный портал Государственное бюджетное учреждение Саратовской области «Региональный центр оценки качества образования» URL: <http://sarrsoko.ru/?do=page&id=5>.

54. *Панина, Т. С.* Современные способы активизации обучения: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Т. С. Панина, Л. Н. Вавилова; под ред. Т. С. Паниной. – 2-е изд., стер. – М.: Академия, 2006. – 176 с.

55. *Панов, В. И.* Психодидактика образовательных систем: теория и практика / В. И. Панов. – СПб.: Питер, 2007. – 352 с.

56. *Переверзев, М. П.* Менеджмент в сфере культуры и искусства: учеб. пособие / М. П. Переверзев, Т. В. Косцов ; под ред. М. П. Переверзева. – М.: ИНФРА-М, 2007. – 192 с.

57. *Петрушин, В. И.* Психология и педагогика художественного творчества: учеб. пособие для вузов /В. И. Петрушин. – М.: Академический проект: Гаудеамус, 2006. – 490 с.



58. *Пилюгина С.А.* Основы педагогического мастерства (вопросы, задания, задачи) / С.А. Пилюгина. – Саратов: ЗАО «Сигма-плюс», 2001. – 52 с.
59. *Пономарев, Я. А.* Психология творчества и педагогика / Я. А. Пономарев. – М.: Педагогика, 1976. – 278 с.
60. *Поташник, М. М.* Качество образования: проблемы и технология управления (в вопросах и ответах). – М.: Пед. об-во России, 2002. – 352 с.
61. Психология: словарь / под ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. – М.: Изд-во политической литературы, 1990. – 494 с.
62. Психология музыкальной деятельности: теория и практика : учеб. пособие для студ. муз. фак. высш. пед. учеб. заведений / Д. К Кирнарская, Н. И. Киященко, К. В.Тарасова [и др.]; под ред. Г. М. Цыпина. – М.: Академия, 2003. – 368 с.
63. Психолого-педагогический мониторинг достижения детьми планируемых результатов освоения общеобразовательной программы URL:[http://www.orenipk.ru/rmo\\_2012/rmo-dou-2012/212dou.htm](http://www.orenipk.ru/rmo_2012/rmo-dou-2012/212dou.htm)]
64. Российское образование. Федеральный портал URL: <http://www.edu.ru/abitur/act.34/index.php#stat32>
65. *Селевко, Г. К.* Современные образовательные технологии : учеб. пособие / Г. К. Селевко. – М. : Народное образование, 1998. – 256 с.
66. *Селезнева, Н. А.* Комплексная оценка качества подготовки выпускников и студентов высшей школы на базе компьютерных технологий. Проблема оценки качества подготовки специалистов на базе компьютерных технологий / Н. А. Селезнева. – М.: Исслед. центр проблем качества подготовки специалистов, 1993.
67. *Селезнева, Н. А.* Проектирование квалификационных требований к специалистам с высшим образованием / Н. А. Селезнева, Ю. Г. Татур. – М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 1990. – 78 с.

68. *Симонов, В. П.* Качество образования: что в основе? Как его определить? / В. П. Симонов // Стандарты и качество. – 1994. – № 2. – С. 55-58.
69. *Симонов, В. П.* Педагогический менеджмент: Ноу-хау в образовании: учеб. пособие / В. П. Симонов. – М.: Высш. образование, 2006. – 357 с.
70. *Соболева, И. А.* Средства и методы управления качеством / И. А. Соболева. – Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2005. – 56 с.
71. Современные средства оценивания результатов обучения в школе: учеб. пособие / Т. И. Шамова, С. Н. Белова, И. В. Ильина [и др.]. – М.: Пед.общ-во России, 2007. – 192 с.
72. *Строкова, Т. А.* Мониторинг качества образования школьников / Т. А. Строкова // Педагогика. – 2003. – № 7. – С. 61-66.
73. *Субетто, А. И.* Качество образования: проблемы оценки и мониторинга / А.И. Субетто // Стандарты и качество. – 2000. – № 2. – С. 62-66.
74. *Сухомлинский, В. А.* О воспитании / В. А. Сухомлинский. – М.: Политиздат, 1973. – 271 с.
75. *Татур, Ю. Г.* Государственная политика России по обеспечению качества высшего образования: состояние и перспективные ориентиры развития. Квалиметрия человека и образования: методология и практика. Национальная система оценки качества образования в России: пятый симпозиум / Ю. Г. Татур, Н. А. Селезнева. – М.: Исслед. центр проблем качества подготовки специалистов. – М. 1996.
76. *Третьяков, П. И.* Оперативное управление качеством образования в школе: теория и практика: новые технологии / П. И. Третьяков. – М.: Скрипторий-2003, 2005. – 568 с.
77. *Третьяков, П. И.* Школа: управление по результатам / П. И. Третьяков. – М.: Новая школа, 2001. – 320 с.

78. Управление качеством образования. Практикоориентированная монография и методическое пособие / под ред. М. М. Поташника. – М.: Пед. об-во России, 2004. – 448 с.
79. *Фахрутдинов, Р. А.* Инновационный менеджмент / Р. А. Фахрутдинов. – М.: Бизнес-школа: Интел-Синтез, 2000. – 573 с.
80. *Фейгенбаум А.* Контроль качества продукции / А. Фейгенбаум. – М.: Экономика, 1986. – 472 с.
81. Философско-психологические проблемы развития образования. – М.: Просвещение, 1981. – 226 с.
82. *Франчук, В. И.* Основы общей теории социального управления / В. И. Франчук. – М.: Институт организационных систем, 2000. – 235 с.
83. *Хабибуллин, К. Я.* Методы эффективного управления / К. Я. Хабибуллин // Образование в современной школе. – 2005. – № 7. – С. 3-11.
84. Центральная Научная Библиотека //Виды и организация мониторинга URL:  
[http://www.0ck.ru/menedzhment\\_i\\_trudovye\\_otnosheniya/vidy\\_i\\_organizaciya\\_monitoringa.html](http://www.0ck.ru/menedzhment_i_trudovye_otnosheniya/vidy_i_organizaciya_monitoringa.html)
85. *Шакуров, Р. Х.* Социально-психологические проблемы управления: руководитель и педагогический коллектив / Р. Х. Шакуров. – М.: Просвещение, 1990. – 208 с.
86. *Шевырев, В. С.* Проблема разработки понятия деятельности как философской категории / В. С. Шевырев // Деятельность: теории, методология, проблемы. – М.: Политиздат, 1990. – С. 9-21.
87. *Шими́на, А. Н.* Философские основы образования: монография / А. Н. Шими́на. – Воронеж: Изд-во ВГПУ, 1999. – 118 с.
88. *Шишов, С. Е.* Мониторинг качества образования / С. Е. Шишов, В. А. Кальней. – М.: Пед. об-во России, 2000. – 320 с.
89. *Шишов, С. Е.* Мониторинг качества образования в школе / С. Е. Шишов, В. А. Кальней. – М.: Рос. пед. агентство, 1998. – 354 с.

90. *Щербакова, А. И.* Философия музыки и музыкального образования. Часть 1: учеб. пособие / А. И. Щербакова. – М.: ГРАФ-ПРЕСС, 2008. – 256с.

91. Экономика и организация управления вузом / под ред. В. В. Глухова. – СПб.: Лань, 2004. – 608 с.

92. *Янг, С.* Системное управление организацией / С. Янг. – М.: Советское радио, 1982. – 456 с.

93. ISO 9000:2000, Quality Management systems - Fundamentals and vocabulary = Международный стандарт: Система менеджмента качества. Основные положения / пер. и науч.-техн. редактирование ВНИИ Сертификации Госстандарта России. – М., 2001. – 31 с.

САРАТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г. ЖЕРЯВСКОГО

**С.В. Протасова**

**МЕТОДЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА  
ХУДОЖЕСТВЕННОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ**

**В авторской редакции**

САРАТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н. Г. ГЕРШТЕЙНЕРСКОГО