

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

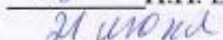
ИНСТИТУТ ПСИХОЛОГИИ И ПЕДАГОГИКИ  
Кафедра общей и социальной педагогики

РЕКОМЕНДОВАНО К ЗАЩИТЕ  
В ГЭК И ПРОВЕРЕНО НА ОБЪЕМ  
ЗАИМСТВОВАНИЯ

И.о. заведующего кафедрой

д-р пед. наук, доцент

 И.Н. Емельянова

 21.10.17 2017 г.

**МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ**

**МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

(на примере программы профессиональной переподготовки  
«Переводчик в сфере профессиональной коммуникации»)

44.04.01 Педагогическое образование

Магистерская программа «Управление образованием»

Выполнила работу  
Студентка 2 курса  
очной формы обучения



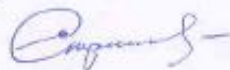
Мальчихина  
Ирина  
Михайловна

Научный руководитель  
канд. ист. наук, доцент



Волосникова  
Людмила  
Михайловна

Рецензент  
канд. пед. наук, доцент  
академической кафедры  
методологии и теории социально-  
педагогических исследований



Строкова  
Тамара  
Александровна

г. Тюмень, 2017

## ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>ГЛОССАРИЙ</b> .....	3
<b>ПЕРЕЧЕНЬ УСЛОВНЫХ ОБОЗНАЧЕНИЙ</b> .....	5
<b>ВВЕДЕНИЕ</b> .....	6
<b>ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИЗУЧЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ</b>	
1.1. Система дополнительного профессионального образования .....	13
1.2. Подходы к определению понятия «качество образования» .....	17
1.3. Системы оценки качества образования .....	24
1.4. Выделение критериев и показателей качества дополнительного профессионального образования .....	34
<b>Выводы по первой главе 1</b> .....	42
<b>ГЛАВА 2. АПРОБИРОВАНИЕ РАЗРАБОТАННОЙ СИСТЕМЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ</b>	
2.1. Описание базы исследования .....	44
2.2. Мониторинг качества образовательного процесса .....	47
2.3. Мониторинг качества ресурсного обеспечения .....	50
2.4. Мониторинг качества результатов обучения .....	55
<b>Выводы по второй главе</b> .....	64
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ</b> .....	66
<b>СПИСОК ИСТОЧНИКОВ</b> .....	68
<b>ПРИЛОЖЕНИЯ</b>	

## ГЛОССАРИЙ

**Дополнительное профессиональное образование** – вид образования, направленное на удовлетворение образовательных и профессиональных потребностей, профессиональное развитие человека, обеспечение соответствия его квалификации меняющимся условиям профессиональной деятельности и социальной среды [1].

**Качество образования** – совокупность отраженных в его результате, процессе и условиях сущностных свойств, отвечающих интересам государства, потребностям общества и образовательным запросам обучающихся и их родителей [50].

**Мониторинг** – комплекс динамических наблюдений, аналитической оценки и прогноза состояния исследуемого объекта, представляющий собой информационную, диагностическую, научную и прогностическую систему, реализация которой осуществляется в рамках управленческой деятельности [16].

**Непрерывное образование** – система, которая обеспечивает:  
формальное образование – освоение образовательных программ в организациях, осуществляющих образовательную деятельность;  
неформальное образование – обучение вне организаций, осуществляющих образовательную деятельность, в том числе по месту работы (в форме наставничества, стажировки, инструктажа, тренинга, через реализацию различных программ подготовки, обмена опытом и т. д.), а также просвещение в рамках деятельности общественных и иных социально ориентированных организаций;  
самообразование или информальное / спонтанное образование – индивидуальная познавательная деятельность [56].

**Образовательная деятельность** – деятельность по реализации образовательной программы [1].

**Образовательная программа** – комплекс основных характеристик образования (объем, содержание, планируемые результаты), организационно-педагогических условий и в случаях, предусмотренных Федеральным законом «Об образовании в РФ», форм аттестации, который представлен в виде учебного плана,

календарного учебного графика, рабочих программ учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), иных компонентов, а также оценочных и методических материалов [1].

**Платная образовательная услуга** – осуществление образовательной деятельности по заданиям и за счет средств физических и (или) юридических лиц по договорам об образовании, заключаемым при приеме на обучение [6].

**Программа профессиональной переподготовки** – программа дополнительного профессионального образования, направленная на получение компетенции, необходимой для выполнения нового вида профессиональной деятельности, приобретение новой квалификации [1].

## **ПЕРЕЧЕНЬ УСЛОВНЫХ ОБОЗНАЧЕНИЙ**

ДПО – дополнительное профессиональное образование

ДПП – дополнительное профессиональная программа

ИФиЖ – институт филологии и журналистики

ИЯ – иностранный язык

ОУ – образовательное учреждение

ЦЛО – Центр лингвистического образования

## ВВЕДЕНИЕ

**Актуальность исследования.** Образование является одним из важнейших факторов, обеспечивающих социальную стабильность, рост экономики, развитие общественных институтов и каждого человека. Согласно государственной программе Российской Федерации «Развитие образования» на 2013-2020 годы стратегической целью политики государства в области образования является обеспечение высокого качества всех ступеней образования в соответствии с меняющимися запросами населения, а также обеспечение конкурентоспособности образования на мировом рынке. Одной из задач программы является формирование востребованной системы оценки качества образования и образовательных результатов, а также формирование гибкой системы непрерывного образования, развивающей человеческий потенциал и обеспечивающей текущие и перспективные потребности социально-экономического развития Российской Федерации и повышение ее глобальной конкурентоспособности [8].

Развитие системы непрерывного образования (обучения на протяжении всей жизни – Life-long Learning) является актуальным как в глобальном образовательном пространстве, так и в региональном аспекте. В европейских странах доля экономически активного населения, постоянно повышающего уровень своего образования, достигает 60-70%, в России пока не превышает 23% [8]. По данным Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации в России непрерывным профессиональным образованием в 2013 году было охвачено 13,8% (Росстат). Минобрнауки России дает цифру, которая равняется 26,5%, включая неформальное и информальное образование [10]. По данным отчета Минобрнауки РФ о результатах мониторинга системы образования за 2014 год общее количество граждан, прошедших обучение по всем видам ДПП, в 2014 году составило 3,82 млн. человек. На программы повышения квалификации пришлось подавляющее большинство слушателей (3,47 млн. человек или 90,8 %), профессиональную переподготовку разной длительности прошли только 351 тыс. человек. Программы длительностью от 500 часов прошли 189 тыс. человек, из них с присвоением новой квалификации

– 101 тыс. человек [37]. Кроме того, мировая статистика свидетельствует, что к 40 годам по специальности, указанной в дипломе, продолжают работать менее 40% специалистов [11]. Следовательно, остальные могут быть потенциальными обучающимися системы непрерывного образования, в частности, дополнительного профессионального образования (далее ДПО).

В Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года поставлена задача создания современной системы непрерывного образования [2]. Во исполнение Стратегии инновационного развития Российской Федерации на период до 2020 года, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации [9], Минобрнауки России разработало проект «Концепции развития непрерывного образования взрослых в Российской Федерации на период до 2025 года» [3]. Нормативно-правовую основу Концепции составляют нормативно-правовые акты, концептуальные и стратегические документы Российской Федерации, а также основные положения ряда международных документов: доклад Института обучения в течение всей жизни, ЮНЕСКО [69], доклад Международной организации труда ООН [63], доклад Организации по экономическому сотрудничеству и развитию [68].

Тюменский государственный университет в рамках проекта «5-100» одним из этапов на пути инновационного развития выделяет создание среды, стимулирующей сотрудников к саморазвитию и развитие языковых, коммуникативных компетенций [41].

С интеграцией российского образования в мировое образовательное пространство особую актуальность приобретает языковая компетенция, которая становится неременным условием и фактором успешного развития. Основными мотивами к изучению иностранных языков являются академическая мобильность, онлайн образование, международные проекты, конкурсы и конференции. Владение иностранным языком повышает конкурентоспособность, способствует свободному выбору места жительства, путешествиям, расширению жизненного кругозора. Владение языком способствует пониманию иных систем ценностей, мировоззрений, образа жизни. В последнее время лингвистическое образование

часто выбирают в качестве дополнительного, поскольку на современном рынке труда недостаточно быть специалистом в какой-либо одной области. Человек, владеющий английским языком (немецкий, французский и другие чаще рассматриваются как вторые), имеет преимущества при устройстве на работу, более успешен и конкурентоспособен. Таким образом, в системе дополнительного лингвистического образования обучаются студенты и дипломированные специалисты, профессиональная деятельность которых требует владения иностранным языком как средством профессионального общения или осуществления посреднической переводческой деятельности. По мнению В.Д. Телегина традиционный взгляд на язык как символ национального тождества все чаще сменяется новыми подходами, в соответствии с которыми язык рассматривается как экономическая сущность [55].

В связи с развитием системы непрерывного образования в целом и ДПО в частности, актуальным становится вопрос его качества. Вопросы качества образования, проблемы организации и управления качеством образования привлекают внимание таких ученых, как А.Н. Майоров, В.П. Панасюк, М.М. Поташник, Т.И. Шамова и др. Вопросы качества дополнительного образования рассматриваются Н.Н. Аниськиной, Н.Ш. Зариповой. На многоаспектность понятия «качество образования» указывают исследования В.П. Панасюка, Т.А. Строковой, А.И. Субетто.

Различные аспекты реализации дополнительного образования освещены в статьях Н.Г. Барышниковой, Т.А. Казарницкой «Обучение языкам в системе дополнительного образования» [13], С.А. Домрачевой «Концептуальные основы мониторинга дополнительного образования взрослых» [21], А.В. Калмазина «Мониторинг образовательного процесса как фактор повышения качества в системе дополнительного профессионального образования» [25], Ж.Н. Каменской «Мониторинг в системе дополнительного профессионального образования (опыт МГПИ)» [26] и других.

Неоднозначным вопросом является и проблема выделения критериев и показателей системы оценки качества. Особую остроту проблема качества ДПО



приобрела с сентября 2013 года, поскольку до сентября 2013 года дополнительная квалификация являлась образованием, параллельным высшему или среднему профессиональному, программы ориентировались на государственные образовательные стандарты и требования, проходили государственную аккредитацию. В настоящее время государство в лице Минобрнауки регламентирует ДПО посредством методических рекомендаций. Каждое учреждение дополнительного образования самостоятельно регулирует вопросы качества, не существует унифицированных требований к системе оценки качества.

Таким образом, очевидна актуальность развития непрерывного образования в сфере иностранных языков и формирование системы оценивания качества ДПО.

Проведенный анализ специальной литературы и педагогической практики позволяет выявить следующие **противоречия**:

1. В период вхождения России в глобальное образовательное пространство владение иностранным языком является одной из ключевых компетенций, в то время как система подготовки не всегда соответствует должному уровню.
2. Существует социальный заказ на непрерывное образование, работодатели нуждаются в специалистах с высоким уровнем владения иностранным языком, тогда как уровень владения выпускников, особенно неязыковых специальностей, не всегда достигает соответствующего уровня.
3. Востребовано качественное ДПО, но, в связи с отсутствием контроля качества со стороны государства нет единого понимания к требованиям оценки качества ДПО.

Выявленные противоречия позволили обозначить **проблему исследования**: какая система оценки позволит комплексно оценивать качество ДПО, будет способствовать развитию программы, повышению качества образования, принятию своевременных управленческих решений, удовлетворению потребителей образовательной услуги.

**Объект исследования:** образовательная деятельность по программе профессиональной переподготовки «Переводчик в сфере профессиональной коммуникации».

**Предмет исследования:** критерии и показатели мониторинга качества образовательной деятельности по программе профессиональной переподготовки «Переводчик в сфере профессиональной коммуникации».

**Целью исследования** является разработка и апробирование системы контроля качества для оценки и мониторинга образовательной деятельности организации ДПО.

Для достижения цели необходимо выполнение следующих **задач:**

1. Уточнить определение понятия «качество образования».
2. На основе анализа теоретической и методологической литературы, освещающей различные системы оценки и контроля качества образования, разработать структуру и содержание мониторинга качества ДПО.
3. Апробировать полученную систему оценки качества на базе ЦЛО ИФиЖ.
4. Проанализировать и интерпретировать результаты мониторинга, разработать управленческие решения, позволяющие улучшить качество ДПО, выявить «точки роста» программы.
5. Разработать «Положение о мониторинге качества ДПО в ТюмГУ».

**Положение, выносимое на защиту:** результаты мониторинга позволят выявить сильные и слабые позиции ДПО, отразят динамику его развития, станут основой для принятия своевременных управленческих решений по улучшению качества образования, удовлетворенности потребителей, востребованности и конкурентоспособности программы ДПО на рынке образовательных услуг, а также станут основой для создания «Положения о мониторинге качества ДПО в ТюмГУ».

**Теоретико-методологическая база исследования:**

- исследования в области управления качеством образования (В.А. Кальней, Э.М. Коротков, В.П. Панасюк, М.М. Поташник, В.А. Сластенин и др.);

- вопросы осуществления мониторинга в общеобразовательных учреждениях и в высшей школе (Н.Л. Ганеева, В.А. Кальней, А.Н. Майоров, Т.А. Строкова, С.Е. Шишов и др.).
- нормативно-правовые акты (Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации», Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам, Методические рекомендации-разъяснения по разработке дополнительных профессиональных программ на основе профессиональных стандартов и др.).

**Методы исследования:** анализ и синтез, анкетирование, интерпретация, количественный анализ, ранжирование и другие.

**Этапы исследования:**

Постановочный этап состоял в формулировании проблемы, темы исследования, объекта и предмета, постановке цели и задачи исследования, анализе литературы, сравнительном анализе подходов.

Исследовательский этап включал сбор эмпирических данных, отбор методов, были сделаны предварительные выводы, апробирован критериально-оценочный аппарат, внесена коррекция в разработанную систему оценки и сделаны заключительные выводы.

Оформительно-внедренческий этап состоял в выступлениях с докладами на конференциях, в печати, оформлении работы.

**База исследования:** Центр лингвистического образования института филологии и журналистики ТюмГУ.

**Научная новизна исследования** заключается в следующем: уточнено содержание понятия «качество» для дополнительного профессионального образования, предложен критериально-оценочный аппарат для оценки качества дополнительного образования.

**Практическая значимость:** разработанный критериально-оценочный аппарат может служить методической основой для проведения мониторинга в подразделениях дополнительного образования вуза и создания «Положения о качестве дополнительного профессионального образования».

### **Апробация результатов исследования:**

1. Мальчихина, И.М. Проект модульной программы профессиональной переподготовки «Преподавание иностранного языка». НОВЫЕ ИДЕИ – НОВЫЙ МИР [Электронный ресурс] / сборник научных работ молодых ученых. – Тюмень: Изд-во ТюмГУ, 2016, – С. 86-89.
2. Мальчихина, И.М. Управление качеством в сфере дополнительного профессионального образования. Сборник научных трудов молодых ученых института психологии и педагогики ТюмГУ [Электронный ресурс] / Под ред. Т.В. Семеновских. – Тюмень: Изд-во ТюмГУ, 2016. – С. 140-148.
3. Статья «Мониторинг качества дополнительного образования» принята к публикации в электронный сборник научных трудов студентов института психологии и педагогики ТюмГУ [Электронный ресурс] / Под ред. Т.В. Семеновских. – Тюмень: Изд-во ТюмГУ, 2017.

# ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИЗУЧЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

## 1.1. Система дополнительного профессионального образования

Российская система непрерывного образования, являясь частью системы образования, активно развивается и представляет собой совокупность дополнительных образовательных программ, образовательных учреждений и иных организаций, реализующих дополнительные образовательные программы, а также включает в себя неформальное и информальное образование.

В Федеральном законе «Об образовании в Российской Федерации» (ст. 10, п. 7) под непрерывным образованием понимается реализация основных образовательных и различных дополнительных образовательных программ, предоставление возможности одновременного освоения нескольких образовательных программ [1]. Согласно статье 76, п. 1, 2 «Дополнительное профессиональное образование направлено на удовлетворение образовательных и профессиональных потребностей, профессиональное развитие человека, обеспечение соответствия его квалификации меняющимся условиям профессиональной деятельности и социальной среды. Дополнительное профессиональное образование осуществляется посредством реализации программ повышения квалификации и программ профессиональной переподготовки» [1].

Реализация программы профессиональной переподготовки направлена на получение компетенции, необходимой для выполнения нового вида профессиональной деятельности, приобретение новой квалификации. В структуре программы профессиональной переподготовки должны быть представлены: характеристика новой квалификации и связанных с ней видов профессиональной деятельности, трудовых функций и (или) уровней квалификации; характеристика компетенций, подлежащих совершенствованию, и (или) перечень новых компетенций, формирующихся в результате освоения программы [5].

Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» предусматривает всего один подзаконный акт Минобрнауки России – «Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам». Порядок представляет собой набор требований к структуре программ ДПО, условиям реализации программ, результатам обучения и оценке качества этих программ [5]. Выпущены также рекомендации по ряду вопросов [4], но всю остальную нормативную базу образовательные организации разрабатывают для себя самостоятельно.

При планировании ДПП необходимо учитывать профессиональные стандарты, указанные в квалификационных справочниках квалификационные требования по соответствующим должностям, профессиям и специальностям, или квалификационные требования к профессиональным знаниям и навыкам, которые необходимы для исполнения должностных обязанностей, установленных в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами РФ о государственной службе. Что касается профессионального стандарта «Переводчик», Министерством труда и социальной защиты РФ ведется разработка профессионального стандарта «Переводчик», планируемая дата завершения стандарта 31 декабря 2017 года.

Содержание ДПП определяется образовательной программой, которая разработана и утверждена организацией, осуществляющей образовательную деятельность с учетом потребностей лица, организации, по инициативе которых осуществляется ДПО, формы обучения и сроки освоения ДПП определяются образовательной программой и (или) договором об образовании [5]. Образовательная организация обязана обеспечивать реализацию образовательных программ в полном объеме, соответствие качества подготовки обучающихся установленным требованиям, соответствие применяемых форм, средств, методов обучения возрастным, психофизическим особенностям и потребностям обучающихся (ст. 28; 15). При разработке программ ДПО необходимо учитывать положения в области

андрагогики, поскольку взрослым необходимы программы, нацеленные на практический результат, способные помочь им разрешить проблемы личностного или профессионального характера.

При определении общекультурных и общепрофессиональных компетенций учитывается, что слушатели программ профессиональной переподготовки уже закончили образование или обучаются по основной образовательной программе высшего образования.

Таким образом, основными преимуществами ДПО являются большая организационная гибкость, меньшая зависимость от стандартов, связь с потребителем, мобильность, разнообразие содержания.

Президент союза ДПО Н.Н. Аниськина среди основных проблем дополнительного профессионального образования выделяет отсутствие четких требований к качеству результатов и программ, недостаточное количество профессиональных стандартов как источников этих требований, довольно быстрое устаревание содержания программ и образовательных технологий, отсутствие сформированной системы внешней независимой оценки качества ДПО; непрозрачность критериев качества для потребителей, малоразвитость системы сертификации качества образования [11].

В качестве критериев достижения желаемых результатов комиссией Министерства образования и науки России по ДПО называют следующее:

- наличие нормативно-правового регулирования дополнительного профессионального образования;
- удовлетворенность потребителей качеством и эффективностью программ, качеством результата;
- увеличение числа потребителей программ ДПО;
- рост числа гибких, модульных, основанных на компетентностном подходе ДПП, а также программ, включающих стажировки;
- усиление влияния самоорганизующихся структур (ассоциаций) на развитие ДПО;

- сформированные механизмы взаимодействия дополнительного профессионального образования и бизнес-сообщества, рост числа программ с сетевой организацией;
- разработанные модели финансирования программ ДПО [11].

По мнению Н.Н. Аниськиной, главными критериями качества программ ДПО являются полученный в результате их реализации эффект для потребителя, компетенции, признанные независимыми оценщиками, а также рейтинг или сертификация организаций, реализующих образовательные программы, на соответствие международным стандартам в широко признаваемых системах сертификации [11].

Согласно «Порядку организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» оценка качества освоения ДПП проводится в отношении:

- соответствия результатов освоения ДПП заявленным целям и планируемым результатам обучения;
- соответствия процедуры (процесса) организации и осуществления ДПП установленным требованиям к структуре, порядку и условиям реализации программ;
- способности организации выполнять деятельность по предоставлению образовательных услуг результативно и эффективно [5].

В письме Минобрнауки от 9 октября 2013 г. № 06–735 «О дополнительном профессиональном образовании» подтверждается, что качество ДПО определяется через вышеприведенные три соответствия. Требования к внутренней оценке качества ДПП и результатам их реализации утверждаются в порядке, предусмотренном самой образовательной организацией; также образовательная организация самостоятельно решает вопросы проведения процедуры независимой оценки качества образования, профессионально-общественной или общественной аккредитации ДПП.



Вопросы выстраивания целостной системы управления качеством ДПО, которая включает планирование качества, организацию и осуществление образовательного процесса, оценку качества полученного образования, а также процедуры признания качества образования не затрагиваются при оценке качества программ ДПО.

## **1.2. Подходы к определению понятия «качество образования»**

Понятие «качество» широко используется в различных сферах человеческой деятельности, является категорией всеобщей, полифункциональной, полимысловой. Это понятие имеет разное толкование в философии, экономике, менеджменте, социологии и педагогике. Словарь русского языка дает следующее определение: «Качество – совокупность существенных признаков, свойств, особенностей, отличающих предмет или явление от других и придающих ему определенность; то или иное свойство, достоинство, признак, определяющий что-либо» [36].

С философской точки зрения качество – это «категория, отображающая существенную определенность вещей и явлений реального мира. <...> Качественная определенность вещей и различия между ними внешне выражаются с помощью свойств. Такие свойства познаются с помощью ощущений, которые отображают отдельные стороны, особенности и характеристики вещей. Именно благодаря ощущениям мы первоначально сравниваем и отличаем вещи друг от друга, выявляем различные их свойства» [60].

Соответственно, качество можно рассматривать, с одной стороны, как совокупность всех свойств, характеризующих объект в целом, например, образовательную программу ДПО, создающую целостность рассматриваемого объекта. С другой стороны, как ценность объекта с точки зрения его соответствия определенному набору свойств и характеристик.

Ценным представляется подход А.И. Субетто к пониманию качества как синтетической категории, которая объединяет внутренние и внешние элементы ка-

чества: «...категория качества является сложной синтетической категорией, системой внутренних и внешних моментов. Его содержание может быть выражено следующими основными суждениями-признаками:

- А. Качество объекта есть совокупность свойств объекта.
- Б. Качество объекта есть единство его элементов и структуры. На языке свойств качество – иерархическая, многоуровневая система свойств объекта.
- В. Качество объекта – существенная определенность объекта, выражающаяся в закономерной связи составляющих его частей. Качество конституирует условия действия закона развития объекта.
- Г. Качество объекта – динамическая система свойств объекта. Качество динамично.
- Д. Качество проявляется во взаимодействиях объекта с внешней средой и в этом плане есть структура отношений объекта с внешней средой.
- Е. Качество – основа для существования объекта. Качество имеет двоякую обусловленность – внешнюю и внутреннюю, раскрываемую через систему моментов качества: свойство, структура, количество, граница, целостность, определенность, устойчивость, изменчивость.
- Ж. Качество обуславливает единичность объекта, его специфичность, целостность, упорядоченность, определенность, устойчивость. Качество объекта одновременно зависит и не зависит от внешней среды» [53].

Понимание термина «качество» применительно к процессу образования также неоднозначно. Рассмотрим некоторые точки зрения на трактовку этого термина российскими и зарубежными авторами, а также обратимся к определению понятия «качество» в нормативных документах и педагогических словарях.

R. Barnett, анализируя определение понятия «качество», выделяет три основных подхода: объективистский, релятивистский и концепцию развития. При объективистском подходе наиболее значимы возможность объективных измерений и сравнимость результатов оценки качества различных учреждений, курсов, программ. Этот подход основан на анализе качества, связан с характеристиками «ввода» и «вывода» образовательной системы. Основными показателями

«вывода» являются профессиональный уровень преподавателей, степень технической оснащенности ОУ, уровень знаний студентов, поступивших в институт и др. Возможность получения дальнейшего образования, рейтинг студентов, трудоустройство и т. п. считаются типичными индикаторами «вывода» Сущность релятивистского подхода лучше отражена в том, что в нем отрицается. Основная идея – это отсутствие абсолютных критериев, использование которых позволило бы оценить любые действия. В практическом плане – это оценивание «соответствия цели». Третье направление – концепция развития. Первый и второй подходы относятся к уровню внешней оценки качества образовательного процесса, третий – к уровню внутренней оценки деятельности ОУ – преподавательского состава и студентов [64].

Р. Jacobsson считает, что различные подходы к определению качества основаны чаще всего на идеях удовлетворения потребителей, пригодности для использования или превосходном уровне. Определение данного понятия зависит и от того, что, кем и с какой целью оценивается, какие критерии или индикаторы выделяются, какие перспективы обозначаются. Рассматривая качество образовательного процесса, Р. Jacobsson предлагает выделять несколько направлений: качество поступающих; качество образовательного процесса; качество экзаменов; качество и уровень финансирования образования [67].

По мнению D.F. Westerheijden характерным элементом качества является достижение конкретных образовательных целей. Достижение практических целей равно степени качества конечного «продукта», автор подчеркивает, что качество является многомерным понятием [71].

Следующие подходы к системе качества в высшем образовании рассматриваются L. Harvey:

- специальный процесс, направленный на положительный результат на «выходе»;
- процесс усовершенствования образовательного процесса;
- соответствие целям, т.е. выполнение запросов, требований и ожиданий потребителей;

- результат капиталовложений;
- трансформации, обозначающие изменения в совершенствовании, предоставлении возможностей для студентов или в получении новых знаний [66].

Рассмотрим несколько определений качества образования в педагогических словарях:

- это соответствие образования (как результата, как процесса, как социальной системы) многообразным потребностям, интересам личности, общества, государства [48];
- интегральная характеристика образовательного процесса и его результатов, выражающая меру их соответствия распространенным в обществе представлениям о том, каким должен быть образовательный процесс и каким целям он должен служить. Качество образования определяется факторами, обуславливающими его социальную эффективность, такими как: содержание, включающее лучшие достижения духовной культуры и опыта в той или иной сфере деятельности; высокая компетентность педагогических работников; новейшие педагогические технологии и соответствующая им материально-техническая оснащенность; гуманистическая направленность; полнота удовлетворения потребностей населения в знаниях [42];
- определенный уровень знаний и умений, умственного, нравственного и физического развития, которого достигают обучаемые на определенном этапе в соответствии с планируемыми целями; степень удовлетворения ожиданий различных участников процесса образования от предоставляемых ОУ образовательных услуг [40];
- категория, определяющая состояние и результативность процесса образования в обществе, его соответствие потребностям и ожиданиям в развитии и формировании гражданских, бытовых и профессиональных компетенций личности [49];

Понятие «качество образования» не находит однозначной трактовки и в работах российских ученых. В.И. Загвязинский, И.Н. Емельянова отмечают

сложность вопроса о качестве образования, поскольку «определяется соотношением адекватно поставленных целей и реально полученных результатов» [40].

Г.А. Бордовским, А.А. Нестеровым, С.Ю. Трапицыным качество образования определяется как свойство, способное удовлетворить запросы потребителей разных уровней [15].

С.Е. Шишов, В.А. Кальней под качеством образования понимается «степень удовлетворения ожиданий различных участников процесса образования от предоставляемых ОУ образовательных услуг» или «степень достижения поставленных в образовании целей и задач» [62].

А.С. Запесоцкий определяет качество образования как:

- 1) результат, где качество образования – это система знаний, умений и навыков выпускника, которые востребованы в профессиональной сфере и в обществе целом;
- 2) процесс, в котором качество образования – это совокупность характеристик и свойств образовательного процесса, которые обеспечивают способность удовлетворять потребности не только граждан, но и организации, общества, государства [22].

Обобщая подходы к определению качества образования, Л.Н. Давыдова предлагает рассматривать качество образования как совокупность характеристик образовательного процесса: реализацию целей, современные технологии и условия, необходимые для достижения положительных результатов [20].

По мнению М.М. Поташника, исследователи этой проблемной области довольно часто понимание качества образования сводят к его отдельным свойствам: качеству обучения; качеству обучения и воспитания; степени развитости личности; готовности выпускника к жизни (готовность к труду, разумному проведению досуга, продолжению образования и т. д.) и др. [59].

Согласно Решению Межгосударственного Совета ЕврАзЭС «О Соглашении о сотрудничестве государств – членов Евразийского экономического сообщества в сфере аттестации и/или аккредитации образовательных организа-

ций/учреждений (образовательных программ)», заключённого в г. Санкт-Петербурге 21.05.2010 «...качество образования – соответствие образования (полученного и получаемого) потребностям и интересам личности, общества, государства;...» [43].

В Федеральном законе 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» качество образования определяется как «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» [1]. Данное определение не может быть в полной мере применено к качеству ДПО, нет федеральных государственных образовательных стандартов ДПО, федеральных государственных требований ДПО, т.е., согласно определению, остается степень соответствия требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица и степень достижения планируемых результатов образовательной программы.

В современной интерпретации в понимание качества образования, помимо соответствия знаний обучающихся стандартам, включается и успешное функционирование самого ОУ, а также деятельность каждого преподавателя, сотрудника в направлении обеспечения качества образовательных услуг. Для современного ОУ понятие «качество образования» связано с его конкурентоспособностью на рынке образовательных услуг.

ОУ, предоставляя образовательные услуги, должно обеспечить качество подготовки специалиста, отвечающее требованиям. Как отмечает Э.М. Коротков, основными элементами подготовки специалиста являются: глубина знаний в области профессиональной деятельности; мотивированность и способность к непрерывному образованию, в том числе и самообразованию; самоутверждение

на основе познания своих способностей; основательная фундаментальная подготовка; креативность (сформированный творческий потенциал); развитое чувство достоинства по отношению к себе и к людям [28].

В последние годы появились публикации, авторы которых разделяют взгляд на качество образования как единство его результативных, процессуальных и ресурсных свойств. На основе таких моментов, как качество «ресурсов школы», качество функционирования образовательного процесса и качество его результатов построил концепцию управления качеством школьного образования В.П. Панасюк [38], выделяет три аспекта качества образования Э.М. Коротков – «качество потенциала», качество процесса, качество результата образования [28]. Три группы свойств отражены в перечне показателей качества образования школьников С.Ю. Трапицына – ресурсных, процессуальных и результативных [57].

А.И. Субетто выделяет три сущностных аспекта качества образования – это образовательный процесс, условия его протекания и результаты образования. Между ними существует неразрывная взаимосвязь и взаимозависимость, можно выстроить иерархическую структуру качества образования в виде пирамиды, на вершине которой результат, а процесс и условия образуют его основу: чем надежнее фундамент, тем более гарантирован результат. Процесс, условия и результат определяют качество образования в целом и являются основанием для определения качества образования как совокупности его сущностных аспектных характеристик – процесса, условий (ресурсного обеспечения процесса), результата – и отраженных в них его существенных свойств, отвечающих потребностям и интересам общества, а также образовательным запросам обучающихся [54]. Оценить качество образования – значит оценить качество каждого из составляющих его свойств, способных адекватно передать их существенные содержательные характеристики.

Анализ литературы показал, что не существует ни единого подхода к пониманию термина «качество образования», ни единого определения этого поня-

тия. В современной педагогике пока не сложилась достаточно оформленная теория качества образования. Это понятие не нашло приемлемого однозначного определения и потому не вошло в категориальный аппарат науки. Нет однозначного определения и на законодательном уровне. Среди факторов, определяющих качество образования, выделяют требования потребителя образовательных услуг; процедуры оценки качества образования; процессы, протекающие в образовательных организациях; субъекты образовательной деятельности; условия, в которых протекает образовательный процесс.

На основе анализа теоретических источников можно определить качество ДПО как совокупность взаимообусловленных показателей образовательного процесса, ресурсного обеспечения и результатов обучения, соответствующих профессиональным и/или государственным образовательным стандартам, целям потребителей и удовлетворяющее потребности обучающихся в развитии. Модель качества образования представлена в Приложении 1.

### **1.3. Системы оценки качества образования**

Развитие содержания понятия «качество образования», развитие механизмов и методов его формирования находят отражение в развитии систем оценки и управления качеством и систем обеспечения качества образования.

Одним из основных механизмов управления развитием образования является оценка качества образования с учетом государственных аттестационных процедур, объективных показателей мониторингов, а также мнений основных участников отношений в сфере образования. Основными задачами развития оценки качества образования в Российской Федерации сегодня становятся формирование и встраивание в общую систему новых элементов оценки качества, таких как учет мнения участников отношений в сфере образования о качестве образовательных услуг и международных мониторингов качества подготовки обучающихся. Именно эти элементы на данный момент являются ключевыми показателями развития системы оценки качества образования [37].



В мировой практике широкое распространение в качестве моделей управления получили системы менеджмента качества. Среди наиболее распространенных можно выделить: модели национальных и региональных премий по качеству, например, модель национальной американской премии по качеству «Baldrige National Quality Award» в области образования [65], модель, построенная в соответствии с принципами Всеобщего менеджмента качества (TQM) [44], требованиями и рекомендациями международных стандартов серии ISO [24, 30, 45, 46].

Термин «всеобщее управление качеством» (total quality management – TQM) относится к работе по достижению качества в масштабе всей организации. Это философия качества, которая вовлекает всех сотрудников в процесс поиска и достижения качества. TQM распространяется также на потребителей, которые являются своего рода фокусным центром, а удовлетворение их потребностей – движущей силой. Успешные программы TQM проводятся только совместными усилиями каждого члена организации. Поиск лучшего сервиса и качества для потребителя должен быть постоянным и бесконечным.

Модель управления, основанная на принципах TQM, использует метод оценок, основанный на обследовании и анализе деятельности образовательной организации как производителя услуг. Концепция TQM предполагает наличие ясно сформулированной миссии и стратегических целей, обеспечивающих ее реализацию. TQM в образовании использует в качестве технологии управления процессный подход в оптимальном сочетании с такими подходами, как комплексный, системный, ситуационный, маркетинговый, культурологический, и ряда специфических методов и инструментов управления: организационных, экономических, социально-психологических, инновационных и др. Модель TQM базируется на следующих принципах: менеджмент процессов; ответственность перед обществом; уверенное руководство; постоянное обучение сотрудников, инновации; ориентация на потребителя; ориентация на результат и достижение целей; вовлечение, участие и мотивация сотрудников; развитие корпоративного сотрудничества [44].

В стандартах серии ISO 9000 для формирования политики и целей ОУ в области качества выделяются следующие принципы:

1. Ориентация организации на заказчика (customer focus). Деятельность любой организации зависит от ее клиентов, поэтому необходимо понимать текущие и будущие нужды заказчика, выполнять его требования и стремиться превзойти его ожидания.

2. Ведущая роль руководства (leadership). Руководителям необходимо обеспечить единство цели и направления деятельности организации, формировать внутреннюю среду компании, в которой сотрудники могут быть полностью вовлечены в процесс достижения целей фирмы. Также задачей руководства является создание атмосферы доверия, инициирование, признание и поощрение вклада сотрудников в общее дело, поддержка открытых и честных взаимоотношений в компании, максимально способствующей раскрытию творческих возможностей работников и эффективному решению задач в области качества.

3. Вовлечение сотрудников (involvement of people). Система качества и ее механизмы должны побуждать персонал проявлять инициативу и брать на себя ответственность в решении проблем качества, активно повышать свой уровень знаний, передавать накопленный опыт коллегам, представлять свою компанию потребителям и всем заинтересованным сторонам в выгодном свете.

4. Процессный подход (process approach). Для эффективного функционирования организации должны выявлять в своей работе взаимосвязанные процессы и управлять ими, при этом каждый процесс рассматривается как система.

5. Системный подход к управлению (system approach to management). Предполагает постоянное улучшение системы через измерение и оценку.

6. Постоянное улучшение (continual improvement).

7. Подход к принятию решения, основанный на фактах (factual approach to decision making).

8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками (mutually beneficial supplier relationships) [46].

Вице-президент Российской академии образования В.А. Болотов отмечает, что создание общероссийской системы оценки качества образования (ОСОКО), включающей независимые объективные формы оценки и контроля, является одним из ведущих приоритетов национальной образовательной политики. ОСОКО создается с целью совершенствования системы управления качеством образования, а также обеспечения всех участников образовательного процесса и общества в целом объективной информацией о состоянии системы образования на различных уровнях и тенденциях ее развития [14]. Под общероссийской системой оценки качества образования понимается совокупность организационных и функциональных структур, норм и правил, которые обеспечивают основанную на единой концептуально-методологической базе оценку образовательных достижений обучающихся, эффективности деятельности ОУ и их систем, качества образовательных программ с учётом запросов основных потребителей образовательных услуг [27].

В практике отечественных вузов широкое распространение получила традиционная модель самооценки: метод оценки, основанный на проверке состояния деятельности и ревизии документации вуза и его структурных подразделений. Самооценка – это форма контроля, призванная обеспечить соответствие государственным стандартам качества и, как правило, является этапом оценки, предшествующим государственной аттестации высшего учебного заведения. Важной составляющей самооценки является оценка качества подготовки (знаний) студентов выпускных курсов, которая проводится в форме тестирования [58].

В период интенсивного формирования конкурентной среды в сфере образовательных услуг в системе ДПО одним из основным условием конкурентоспособности является обеспечение необходимого уровня качества. Н.Н. Аниськина отмечает, что в рамках Брюгге-Копенгагенского процесса европейское образовательное сообщество поставило перед собой следующие задачи в области обеспечения качества: 1) выработка механизмов институционального сотрудничества

между органами, занимающимися обеспечением качества; 2) рассмотрение путей и средств независимой и добровольной проверки/аккредитации предоставляемых услуг в области образования и обучения; 3) достижение соглашения по принципам проведения сертификации и признания (включая признание неформального и спонтанного образования); 4) разработка комплексной стратегии активного обмена передовым опытом, мониторинга и экспертной оценки для выявления сильных и слабых сторон на отраслевом, национальном и европейском уровнях [12].

Европейская ассоциация провайдеров ДПО ESADA ведет работу по адаптации к российским условиям нового европейского стандарта по качеству непрерывного профессионального образования и обучения CQAF (Common Quality Assurance Framework) [32]. Впервые стандарт был применен в Голландии, затем его апробировали и начали применять в Швеции, Испании, Греции, на Кипре. CQAF – это самооценка и посещение друг друга на добровольных началах, т.е. система, внедрение которой не требует больших финансовых затрат.

Модель CQAF концентрируется на конечном результате, в центре ее – обучающийся. В основе модели – качество работы провайдера образовательных услуг. CQAF включает в себя: модель планирования, реализации, оценки и анализа системы управления образовательной организацией на соответствующих уровнях в государствах-участниках процесса непрерывного образования; методику оценки и анализа системы: акцент делается на порядок осуществления самооценки в сочетании с внешней оценкой; систему мониторинга, которая определяется соответствующим образом на национальном или региональном уровнях и, возможно, в сочетании с добровольным экспертным наблюдением на европейском уровне; измерительные инструменты: набор эталонных показателей для проведения мониторинга и оценки государствами-участниками своих собственных систем на национальном или региональном уровнях [11].

Для обеспечения качества непрерывного профессионального образования в этой системе выделяют три основных раздела, которые способствуют достижению желаемого результата процесса обучения. Первый раздел касается основных

тем, связанных с содержанием и используемой методологией обучения. Второй – включает жизненно важные организационные темы, которые необходимы для осуществления обучения и профессиональной подготовки. Третий раздел охватывает важные темы, связанные с вопросами, касающимися обучающихся.

В проектах внедрения систем менеджмента качества несколько аспектов качества ДПО соединяются в одно целое: новый взгляд на оценку качества образования, эффективные технологии образования взрослых, формирование имиджа в глазах работодателя.

Очевидно, что качественное образование – продукт отлаженной системы управления как на уровне ОУ, так и на уровне всей системы образования. Используя в практике управления такие инструменты, как международные стандарты ISO, стандарты и директивы ENQA, модели EFQM или CQAF, ОУ повышает свою способность гарантировать оказание потребителю услуг заданного качества с учетом требований государства.

Если в ОУ не внедрены международные стандарты качества, возможно провести экспертизу, позволяющую оценить качество ДПП за счет ее оценки всеми участниками образовательного процесса. К экспертизе целесообразно тогда привлечь:

- представителей работодателей и объединений работодателей, поскольку именно они лучше других могут оценить соответствие заявленных результатов освоения программы требованиям профессиональных стандартов;
- слушателей, осваивающих ДПП, или выпускников этих программ, поскольку они отражают мнение непосредственных потребителей образовательных услуг;
- педагогов, принимающих участие в реализации образовательной программы, поскольку именно они могут оценить ее дидактическую целесообразность [4].

Наряду с различными формами, методами, видами контроля в ОУ проводится мониторинг – комплекс динамических наблюдений, аналитической оценки

и прогноза состояния исследуемого объекта, представляющий собой информационную, диагностическую, научную и прогностическую систему, реализация которой осуществляется в рамках управленческой деятельности [16]. В терминологическом словаре «Непрерывное образование взрослых» дается следующая трактовка мониторинга: это система оперативного сбора, обработки, хранения и распространения информации о проблемах, процессах и явлениях в сфере образования, в том числе, дополнительного [56].

Как периодические измерения качества мониторинг определенного объекта реализуется одним и тем же способом. Если это мониторинг процесса, обеспечивающего стабильность функционирования, то следует искать отклонения от нормы, оценивая их как недостатки, требующие вмешательства (выполнение Закона об образовании, сроки выполнения программ, требования к оснащению кабинета и т.д.). Если реализуется мониторинг процессов, для которых изменения – это показатель развития (результатов образования, компетентности преподавателя и т.д.), то отсутствие позитивных изменений в результатах измерений должны настораживать. В каком бы режиме не производился мониторинг (режиме функционирования или режиме развития), его главными организационными характеристиками являются четкая периодичность и стабильность способа измерения, позволяющие отслеживать изменения в качестве наблюдаемого объекта [18].

М.А. Боровская предлагает классифицировать мониторинг по следующим основаниям:

- 1) область применения (в экологии, экономике, образовании и т.д.);
- 2) средства проведения (педагогический мониторинг, социологический, демографический и т.д.);
- 3) способы сбора информации:
  - непосредственное описание объектов без каких-либо измерений;
  - непосредственного физического измерения параметров объектов;
  - измерение параметров объекта проводится с использованием системы разработанных и общепринятых критериев или индикаторов;

- измерение проводится опосредованно, с привлечением технологий научного исследования, использованием особо оговоренных систем критериев и показателей [16].

В.А. Мокшеев описывает следующие виды мониторинга:

1. Динамический мониторинг. В качестве основания для экспертизы служат данные о динамике развития того или иного объекта, явления или показателя. Для относительно простых систем этого подхода может оказаться достаточно, поскольку в данном случае на первом месте в целях мониторинга стоит предупреждение о возможной опасности, а выяснение причин носят вторичный характер, в силу их достаточной прозрачности.
2. Конкурентный мониторинг. Здесь в качестве основания для экспертизы выбираются результаты идентичного обследования других систем. В данном случае мониторинг становится аналогом плана с множественными сериями испытаний. Изучение двух или нескольких подсистем большей системы проводится параллельно, одним инструментарием, в одно и то же время, что дает основание делать вывод о величине эффекта на той или иной подсистеме.
3. Сравнительный мониторинг. Основанием для экспертизы, выбираются результаты идентичного обследования одной или двух систем высокого уровня.
4. Комплексный мониторинг. Для этого вида мониторинга используются несколько оснований для экспертизы.
5. Безосновной мониторинг. Предметом анализа для данного мониторинга являются результаты, полученные в одном исследовании. Такой способ не может быть корректным, но существует, порождая массу ошибок и недоразумений [33].

А.А. Королев, В.С. Леднев, В.А. Кальней выделяют следующие виды мониторинга в сфере образования:

- по масштабу целей образования: стратегический, тактический, оперативный;
- по этапам обучения: отборочный, промежуточный, итоговый;
- по времени зависимости: ретроспективный, перспективный, текущий;
- по частоте осуществления: разовый, периодический, систематический;

- по охвату объекта наблюдения: локальный, выборочный, сплошной;
- по организационным формам: индивидуальный, групповой, фронтальный;
- по формам субъект-объектных отношений: внешний, взаимоконтроль, самоанализ;
- по используемому инструментарию: стандартизированный, нестандартизированный, матричный [61].

Мониторинг больших систем, к которым относится и система ДПО, является многоплановой задачей. С точки зрения объективного подхода различают следующие виды мониторинга:

- информационный (сбор, накопление, систематизация информации);
- фоновый (выявление проблем до того, как они станут осознанными на уровне управления);
- проблемный (выявление закономерностей, процессов и проблем, которые существенны с точки зрения управления, осуществляется по заказу органа управления);
- управленческий (отслеживание и оценка эффективности, последствий и вторичных эффектов решений, принятых в области управления).

С точки зрения субъективного подхода, существенным показателем которого является отношение субъекта к образовательной деятельности – его удовлетворенность, возможна следующая классификация мониторинга:

- удовлетворенность слушателей качеством дополнительного профессионального образования;
- удовлетворенность потребителей и заказчиков;
- удовлетворенность преподавателей работой по реализации программы;
- качество профессорско–преподавательского состава [31].

Проведение мониторинга имеет несколько этапов: подготовительный, практический и аналитический. Подготовительный этап обусловлен постановкой цели и задач, объектом и предметом исследования; включает в себя изучение опыта работы, проведение контрольных замеров, разработку процедуры оценки, выбор инструментария. Практический этап – это диагностическая деятельность,



направленная на получение информации об изучаемом объекте или процессе, выявление потенциальных возможностей развития участников образовательного процесса; прогнозирование организации педагогического взаимодействия; самоизучение, саморазвитие. Аналитический этап включает в себя обработку и систематизацию, количественный и качественный анализ полученной информации, ее интерпретацию, обобщение и установление причин, факторов, влияющих на характер протекания педагогического процесса, формулировку выводов и разработку рекомендаций [34].

Функциями, определяющими содержание мониторинга, являются:

- диагностическая (позволяет получить объективную информацию о качестве подготовки, качестве преподавания, качестве образовательных программ дополнительного образования, учебно-методических материалов и др.);
- адаптационно-формирующая (обеспечивает администрацию, профессорско-преподавательский состав информацией, необходимой для принятия управленческих решений, создания условий для формирования профессиональных качеств обучающихся);
- корректировочная (позволяет получить информацию о необходимости корректировки проблемных аспектов в реализации образовательного процесса подготовки в системе дополнительного образования);
- прогностическая (позволяет использовать полученную информацию для внесения корректив в образовательный процесс, а также управленческие решения) [16].

Т.А. Строкова уточняет, что если при реализации мониторинга осуществлены основные функции управления – планирование, организация, регулирование и контроль, то его результаты смогут существенно влиять на эффективность управленческой деятельности, наполнять ее содержанием. В зависимости же от упущенной функции мониторинг теряет системность, свой прогностический потенциал или стимулирующее воздействие [51].

Планируя мониторинг качества образования, необходимо осмыслить, что будет проверяться, контролироваться (выделить совокупность показателей,

определяющих качество), каким образом будет проводиться оценка качества (разработать диагностический инструментарий), когда (сроки проведения) и кто будет осуществлять процедуры сбора информации, ее анализа (зоны ответственности).

#### **1.4. Выделение критериев и показателей качества дополнительного профессионального образования**

Значительное количество научно-методических публикаций посвящены опыту реализации конкретных программ дополнительного образования [25, 26], но нам не встретились работы, описывающие универсальную методику контроля качества программ ДПО. Е.В. Игнатович, Н.Ю. Ершова, Т.А. Екимова в статье «Научно-концептуальные основания оценки качества программ дополнительного профессионального образования» отмечают, идея создать универсальную систему управления качеством ДПО на платформе ОСОКО или существующих международных систем менеджмента качества оказалась недостаточно продуктивной и не получила серьезного распространения в системе ДПО. Вероятно, одной из проблем является поиск критериев оценки качества программ ДПО вне системного понимания сущностных характеристик категории качества и возможности его оценки применительно к программам ДПО [23].

В.А. Сластенин отмечает, что «говорить о точном и однозначном определении свойств образования, входящих в состав его качества, в настоящее время не представляется возможным <...> Необычайная сложность социальных, в том числе образовательных, процессов, их зависимость от огромного числа переменных, отражающих внешние условия и состояние сознания людей, создают серьезные трудности в оценке качества образования. Эти трудности связаны, во-первых, с многофакторностью педагогических явлений и процессов; во-вторых, с наличием субъективного фактора, который обуславливает их стохастичность, в силу чего оценки качества образования носят, как правило, не детерминированный, а вероятностный характер; в-третьих, факторы и условия, определяющие

социальные и педагогические явления, обычно складываются из признаков, которые труднее поддаются количественному описанию, чем это имеет место в естественных процессах» [47].

Многообразие моделей управления качеством обусловлено разными подходами к построению и структурированию систем контроля качества. Специфика определяется формами, составом, содержанием этих систем: самооценка, внутренний и/или внешний аудит, различные формы мониторинга и текущей оценки. В рамках выбранной модели управления на качество ее содержания влияет перечень параметров и критериев оценки, которые также отличаются большим разнообразием. С точки зрения ситуационного подхода к управлению, отсутствие единообразия в выборе показателей и критериев оценки объясняется различными уровнями развития ОУ и внедрения систем стратегического управления, содержанием образовательной деятельности, фактическим состоянием факторов, обеспечивающих эту деятельность, целями и задачами и многими другими факторами внутренней среды ОУ. На выбор системы показателей и критериев оценки может оказывать уровень конкуренции на рынке образовательных услуг.

Важным моментом является определение цели выделения критериев оценки, и что с их помощью планируется увидеть по результатам оценки. В одних случаях критерии могут лишь констатировать фактическое состояние, в других – способствовать оценке качества в динамике. В первом случае достаточно использовать систему количественных показателей, а во втором случае разрабатывается система количественных и качественных показателей. В первом случае для проверки объективности оценки достаточно провести проверку документации, подтверждающей правдивость оценки, а во втором случае, как правило, исследуется мнение о качестве всех лиц, заинтересованных в образовательных услугах [58].

Н.Л. Галеева считает, что в перечень объектов, в частности внутришкольного контроля качества, должны быть включены все результаты, условия, ресурсы, которые определены согласно государственным требованиям и ценностный аспект результата образования [17].

Основываясь на определении качества образования как единства составляющих его трех компонентов – результатов, протекания образовательного процесса и созданных для него условий, мы, вслед за Т.А. Строковой, для мониторинговой оценки качества образования выбрали три группы критериев: критерии качества результатов образования, критерии качества функционирования образовательного процесса и критерии качества условий, в которых протекает данный процесс [50, 51].

Важно, чтобы критериально-диагностический комплекс отвечал требованиям, предъявляемым к определению критериев: соответствовал содержательной сущности оцениваемого объекта и имел комплексный характер. Количественный и качественный состав показателей должен:

- адекватно и емко отражать важнейшие стороны критерия;
- обеспечивать достаточную полноту признаков каждого критерия, их рядоположенность, пропорциональность удельного веса, исключаящую перекося сторону того или иного критерия,
- давать при минимуме признаков максимум информации;
- всесторонне охватывать оцениваемый объект, сохраняя его целостность;
- обеспечивать смысловую ясность формулировок, не допускающих многозначности толкования их содержания [52].

Подобный подход позволяет собирать надежную и разностороннюю мониторинговую информацию о качестве функционирования процесса обучения иностранному языку и подготовки переводчиков, качестве созданных для этого условий и качестве получаемых результатов.

В приказе Минобрнауки РФ от 5 декабря 2014 года № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» утверждены следующие показатели:

- показатели, касающиеся открытости и доступности информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность;
- показатели, касающиеся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
- показатели, касающиеся доброжелательности, вежливости, компетентности работников;
- показатели, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организации [7].

Проведенный анализ научных источников позволяет констатировать отсутствие общей теории и методологии оценки качества дополнительного образования. Очевидно, что система оценки качества ДПО должна основываться на определенной системе критериев оценки ее качества, при этом она должна существенно отличаться от оценки качества как школьного, так и высшего образования, поскольку главным отличием является тот факт, что взрослый обучающийся сам оценивает результаты своего обучения, выступая таким образом в роли субъекта процесса оценивания, тогда как школьник или студент подвергаются обязательным процедурам контрольных мероприятий и нередко воспринимают образование как обязательный процесс, целью которого являются получение аттестата или диплома. Обучающийся дополнительного образования более всего заинтересован в конкретных знаниях и практических умениях, необходимых для решения его жизненных проблем.

В разработанной М.Д. Матюшкиной модели оценки качества дополнительного образования взрослых выделены базовые и специфические критерии, которые, по мнению автора, в комплексе составляют основу для мониторинга качества образования взрослых. В группу базовых критериев входят следующие:

- развитие мышления, творческих способностей, личностные установки на самостоятельную деятельность;
- развитие определенных личностных качеств (терпимость к различиям, самоконтроль, ответственность, установка на ценности жизни);
- повышение функциональной грамотности, развитие общекультурных и профессиональных компетентностей;
- развитие адаптивности личности, ее ценностно-смысловой сферы;
- удовлетворение индивидуальных образовательных запросов;
- отношение к образованию как к ценности.

Специфические критерии представлены инновационностью; актуализацией результатов обучения; актуализацией индивидуального опыта взрослого через использование его как ресурса повышения эффективности учебного процесса в целом [29].

Среди формальных требований к качеству программ ДПО можно выделить: количество часов, входной и итоговый контроль, соотнесенность целей и задач с профессиональными стандартами и ФГОС и т.п. [47]. Такие показатели качества, как удовлетворенность процессом и результатами обучения, достижение личных целей, изменяются под влиянием внутренних личностных процессов и внешних условий, динамичны, в связи с чем труднее определить качество программы ДПО в соотнесении с ними. Е.В. Игнатович, Н.Ю. Ершова, Т.А. Екимова предлагают оценивать качество и через такие показатели, как: выявление мотивов выбора программы ДПО, сравнение ожиданий от программы с реальным личностным результатом; выход при оценке результата за рамки привычных категорий «знания, умения, навыки, компетенции» в сферу эмоционального интеллекта и мыслительных операций нового качества (вдохновился/пришло интересное решение/изобрел/придумал и т. п.), развития социальных связей и др. [23].

С.К. Калдыбаев, А.Б. Бейшеналиев в статье «Качество образовательного процесса в структуре качества образования», также рассматривая качество образования как взаимосвязанную структуру качества результата, процесса и условий, представляют свое видение относительно выделения критериев качества.

Они подчеркивают, что разделение показателей качества образования условно, так как они взаимосвязаны и взаимозависимы: оценка качества результата обуславливает изменение качества условий и качества процесса, оценка качества процесса обуславливает развитие качества условий и, естественно, влияет на качество результатов. Следовательно, качество одного компонента влияет на качество других компонентов, вызывая, таким образом, взаимообратный процесс развития в целях повышения качества всей системы образования.

К качеству условий они относят следующие компоненты:

- уровень материально-технической базы;
- уровень учебно-методической обеспеченности;
- качество деятельности преподавателей;
- активность органов управления;
- личностные качества студентов;
- качество внутренней и внешней оценки.

Основными составляющими качества процесса, по их мнению, являются:

- качество содержания образовательных программ;
- менеджмент образовательного процесса;
- качество учебно-методической обеспеченности;
- качество материально-технической обеспеченности;
- технология образовательного процесса;
- качественный состав преподавателей;
- качество обучающихся.

Среди основных компонентов качества результата выделяются:

- качество знаний студента;
- качество учебно-познавательной деятельности студента;
- уровень подготовленности выпускника;
- компетентность выпускника;
- конкурентоспособность и трудоустройство выпускников;
- достижения и динамика карьерного роста выпускников;
- развитие личности студента [24].

На наш взгляд, предложенная система оценки является избыточной. Детально рассматривая в статье качество образовательного процесса, авторы выделяют 6 компонентов, 23 критерия (в нашем понимании – показателей), 63 показателя (в нашем понимании – диагностический инструментарий). При этом не учитывается внешняя оценка качества потребителями или экспертами.

В разработанном нами критериально-оценочном аппарате для проведения мониторинга качества ДПО выделены три основных критерия: качество образовательного процесса, качество ресурсного обеспечения, качество результатов обучения. При выборе показателей мы исходили из принципа необходимости и достаточности, пропорциональности, единства количественных и качественных характеристик, их способности всесторонне оценить качество образования и обеспечить его целостность.

Таким образом, на основе анализа научно-методической литературы и личного опыта работы в системе дополнительного образования предлагаем качество образовательного процесса оценивать посредством анализа организации процесса, применяемых образовательных технологий и методов обучения, управления программой. Для детальной оценки выделен диагностический инструментарий, включающий внутренние и внешние параметры.

Основные ресурсы, без которых невозможно реализовать качественное образование – это кадровое, программно-методическое и материально-техническое обеспечение. Качество процесса и ресурсного обеспечения обуславливает качество результата, показателями которого являются контингент обучающихся, результаты обучения, конкурентоспособность выпускников. Разработанный критериально-оценочный аппарат представлен в таблице 1.

Таблица 1

### Критериально-оценочный аппарат

	Критерии	Показатели	Диагностический инструментарий	
			внутренний	внешний
1.		организация процесса	– график учебного процесса – расписание занятий – формирование групп	– оценка обучающимися организации процесса



	Качество образовательного процесса	образовательные технологии, методы обучения	<ul style="list-style-type: none"> <li>– отчеты преподавателей о применяемых методах и технологиях</li> <li>– посещение занятий</li> <li>– УМКД (соответствие требованиям вуза, современным требованиям науки, развитию и тенденциям в ИЯ)</li> </ul>	– оценка обучающимися применяемых методов и технологий, проведением занятий
		управление программой	<ul style="list-style-type: none"> <li>– маркетинг, целеполагание, планирование, контроль, анализ</li> <li>– вовлеченность сотрудников в процесс реализации программы</li> </ul>	– удовлетворенность обучающихся работой сотрудников Центра ДПО (оперативность, компетентность, вежливость)
2.	Качество ресурсного обеспечения	кадровое обеспечение	– качественные и количественный состав преподавателей: укомплектованность, повышение квалификации, сертификаты международного уровня, острепенность	– уровень профессионализма преподавателей (результаты анкетирования обучающихся)
		программно-методическое обеспечение	<ul style="list-style-type: none"> <li>– УМКД (соответствие / соответность с ФГОС по ООП «Лингвистика»)</li> <li>– Отчеты преподавателей о пройденном материале</li> </ul>	– удовлетворенность обучающихся содержанием учебных дисциплин
		материально-техническое обеспечение	– данные из отчёта по самообследованию ИФиЖ	– удовлетворенность обучающихся
3.	Качество результатов	контингент обучающихся	<ul style="list-style-type: none"> <li>– динамика поступления/ выпуска</li> <li>– анализ отчисляемости</li> </ul>	
		результаты обучения	<ul style="list-style-type: none"> <li>– контроль промежуточных результатов</li> <li>– результаты ИАК</li> <li>– сформированность компетенций</li> <li>– уровень владения ИЯ (вход-выход)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– качественные показатели отчетов председателя ИАК</li> <li>– соответствие целям (анкетирование обучающихся)</li> </ul>
		конкурентоспособность выпускников		<ul style="list-style-type: none"> <li>– анкетирование выпускников</li> <li>– отзывы работодателей</li> </ul>

Критериально-оценочный аппарат апробирован на базе ЦЛЮ ИФиЖ, практические результаты исследования представлены во второй главе. На основе данного критериально-оценочного аппарата нами разработана технологическая карта проведения мониторинга качества образования (Приложение 2) и «Положение о мониторинге качества ДПО» (Приложение 3).

## ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ 1

Дополнительное образование взрослых характеризуют такие специфические черты, как отсутствие жестких государственных требований, ориентир на профессиональные стандарты, привлечение к образовательному процессу специалистов-практиков, особенности обучающихся, имеющих как профессиональное образование, так и опыт работы и предъявляющих повышенные требования к результату и процессу своего обучения.

Анализ определений качества образования показывает, что существуют разные подходы к его трактовке. Среди основных показателей качества выделяют ориентированность на потребности личности и общества; сформированный уровень знаний, умений, навыков, компетенций и других социально значимых качеств; совокупность свойств и результатов; цели и результаты; способность ОУ удовлетворять потребности обучающихся.

После отмены государственной аккредитации ДПП программ важнейшим критерием оценки качества образования становится удовлетворенность потребителей качеством программ и результатов, эффективностью процесса обучения. Происходит осознание важности внутренних факторов, необходимости принятия на себя ответственности за качество своих результатов, значения имиджа образовательной организации и признания ее документов профессиональными сообществами.

Ориентация на потребителя является важным моментом создания и функционирования системы менеджмента качества, полученные результаты позволяют не только диагностировать образовательный процесс, но и эффективно управлять им. В качестве важных условий эффективности мониторинга необходимо учитывать следующие факторы: наличие четких критериев оценки, разработка процедур оценки, наличие квалифицированных экспертов, разработка форм фиксации информации в ходе мониторинга, разработка временных характеристик оценки, связь оценки с системой принятия управленческих решений.

Однако оценка качества ДПО существенно затруднена отсутствием единых подходов и четких критериев оценивания.

1. При разработке методики оценки качества программ ДПО необходим всесторонний анализ понятий «качество», «качество образования».
2. При разработке критериально-оценочного аппарата качества важно учитывать как внутренние, так и внешние показатели, количественные и качественные результаты.
3. Проведение мониторинга должно проводиться на каждом этапе жизненного цикла программы ДПО.
4. Основным критерием качества является достигнутые результаты обучения, которые напрямую зависят от качества образовательного процесса и условий – ресурсного обеспечения программы.

## **ГЛАВА 2. АПРОБИРОВАНИЕ РАЗРАБОТАННОЙ СИСТЕМЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

### **2.1. Описание базы исследования**

Практическая часть исследования проводилась на базе Центра лингвистического образования Института филологии и журналистики ТюмГУ. Основное направление деятельности Центра – реализация программы профессиональной переподготовки «Переводчик в сфере профессиональной коммуникации», кроме того, реализуются краткосрочные и модульные курсы по английскому, китайскому языкам, идет разработка программ по испанскому, итальянскому, немецкому, русскому языкам.

За время работы Центра лингвистического образования, с сентября 2000 года, по программе «Переводчик в сфере профессиональной коммуникации» прошли обучение 1093 человека. Более востребованным, естественно, является английский язык, хотя дипломы переводчиков немецкого и французского языков получили более 100 человек.

Программа «Переводчик в сфере профессиональной коммуникации» рассчитана на 3 года, общее количество часов – 1600, аудиторная нагрузка – 10-12 часов в неделю, 16 недель в семестре (Приложение 4).

Особенностью образовательной среды Центра является гетерогенность как обучающихся, так и преподавательского состава. Контингент обучающихся составляют студенты 1-5 курсов вузов города любой формы обучения, а также дипломированные специалисты. Возрастные границы обучающихся от 17 до 42 лет, большая часть обучающихся (75 %) – студенты 18-22 лет, контингент на конец 2016-2017 учебного года составляет 185 человек.

Большинство обучающихся параллельно являются студентами основных образовательных программ различных направлений: экономика, экология, журналистика, математика и информатика, химия, физика, биология, архитектура и строительство, нефтегазовые направления, медицина и др. ТюмГУ и других вузов Тюмени. В таблице 2 представлен контингент ЦЛО в разрезе ВУЗов города.

## Анализ количества поступивших в ЦЛО в разрезе ВУЗов города

Год	Студенты ТюмГУ		Студенты ТГНГУ		Студенты ТюмГАСУ		Студенты ТюмГМУ		Студенты из других вузов		Люди с в/о		Всего
	чел.	%	чел.	%	чел.	%	чел.	%	чел.	%	чел.	%	
2006	80	<b>61</b>	33	<b>25</b>	9	<b>7</b>	2	<b>1</b>	8	<b>6</b>			132
2007	94	<b>62</b>	32	<b>21</b>	10	<b>7</b>	4	<b>2</b>	12	<b>8</b>			152
2008	66	<b>47</b>	45	<b>32</b>	12	<b>8</b>	11	<b>8</b>	7	<b>5</b>			141
2009	86	<b>58</b>	33	<b>22</b>	14	<b>9</b>	5	<b>3</b>	11	<b>8</b>			149
2010	84	<b>58</b>	31	<b>22</b>	14	<b>10</b>	4	<b>2</b>	11	<b>8</b>			144
2011	99	<b>68</b>	18	<b>12</b>	11	<b>8</b>	3	<b>2</b>	15	<b>10</b>			146
2012	58	<b>55</b>	16	<b>15</b>	15	<b>14</b>	5	<b>4</b>	11	<b>10</b>			105
2013	77	<b>58</b>	27	<b>20</b>	3	<b>2</b>	2	<b>1</b>	23	<b>17</b>			132
2014	37	<b>50</b>	11	<b>15</b>	6	<b>8</b>	8	<b>11</b>	8	<b>11</b>	4	<b>5</b>	74
2015	30	<b>43</b>	11	<b>16</b>	6	<b>9</b>	5	<b>7</b>	8	<b>11</b>	10	<b>14</b>	70
2016	45	<b>41</b>	20		<b>18</b>		5	<b>4</b>	8	<b>7</b>	34	<b>30</b>	112

Данные динамики поступления в ЦЛО показывают, что в основном обучающимися Центра являются студенты ТюмГУ, хотя последние несколько лет эта цифра снижается, что связано, очевидно, с открытием подобной программы в Институте государства и права и Финансово-экономическом институте ТюмГУ, студенты которых (обычно от 20 до 40 человек) поступали учиться в ЦЛО. Наблюдается также уменьшение поступления студентов из ТГНГУ (ТИУ) и ТюмГМУ, что можно связать с конкуренцией с подобными программами в этих ВУЗах, сложностями при составлении расписания, удаленностью учебных корпусов.

В связи с увеличением числа конкурирующих программ, экономическим кризисом в стране, проявлениями последствий демографической ямы, в 2014 году было принято решение принимать на программу наряду со студентами людей с высшим образованием, что позволило в текущем учебном году набрать 112 человек. Количество людей с высшим образованием, заинтересованных в профессиональной переподготовке, выросло до 30 %.

Несмотря на разнородность, обучающихся объединяют общие цели: мотивированность к изучению иностранного языка и перевода; приобретение компе-

тенций, необходимых для успешной профессиональной деятельности; стремление к развитию, самоорганизация и самодисциплина; одновременное получение двух образований, в некоторых случаях совмещение образования с работой и семьей.

Программа профессиональной переподготовки «Переводчик в сфере профессиональной коммуникации» пользуется спросом в ВУЗах Тюмени, в таблице 3 представлены цифры поступления на программу за последние 3 года.

Таблица 3

### Поступление на программу в других вузах города

ВУЗ	ЦЛО	ЦДО (ИГиП, ФЭИ)	ТГНГУ	ТюмГАСУ	ТюмГМУ
год поступления					
2014	74				14
2015	70				16
2016	112	35	267	50	11

Большим преимуществом ЦЛО, основной причиной, по которой выбирают обучение в ЦЛО, является его преподавательский состав. К учебному процессу привлекаются преподаватели кафедр английской филологии и перевода, английского языка, немецкой филологии, французской филологии Института филологии и журналистики, а также, на условиях договора возмездного оказания услуг, наиболее успешные выпускники ИФиЖ и ФРГФ. Так, в 2016-17 учебном году в Центре преподают 6 ассистентов (из них 3 аспиранта, 1 магистрант), 8 старших преподавателей, 12 доцентов, 1 профессор. Возраст преподавателей – от 22 до 65 лет. Среди преподавателей сформировался «костяк», из года в год реализующий дополнительные образовательные программы, но, в целом, наблюдается подвижность преподавательского состава. Преподаватели приглашают на свои занятия носителей изучаемого языка – как иностранных преподавателей, так и студентов, приехавших учиться в ТюмГУ по обмену. Подобные занятия запоминаются студентам, дают возможность действительно «живого» общения, мотивируют к изучению языка, помогают преодолеть языковой барьер.

Центр лингвистического образования находится в первом корпусе ТюмГУ, занятия проводятся в аудиториях Института филологии и журналистики: это небольшие учебные аудитории (изучение иностранного языка проходит в малых группах, обычно до 14 человек), 3 лингафонных аудитории, 4 компьютерных класса, 5 мультимедийных аудиторий, в корпусе есть буфет, столовая. Обучающиеся имеют возможность пользоваться фондами информационно-библиотечного центра ТюмГУ, а также библиотеки иностранной литературы, расположенной в корпусе, где проходят занятия. Малое количество студентов в группах, занятия в небольших аудиториях, опытные преподаватели создают особую атмосферу, способствующую раскрепощению студентов, раскрытию их способностей к изучению иностранного языка.

В 2015-16, 2016-17 учебных годах было проведено анкетирование обучающихся с целью выявления уровня удовлетворенности организацией образовательного процесса, условиями реализации, соответствием результатов целям обучающихся, готовности использовать результат (Приложение 5). В анкетировании приняло участие 112 человек, что составляет 87 % обучающихся выпускного курса в 2015-16, 2016-17 учебных годах.

Затем проведен аналитический этап, который включал в себя обработку и систематизацию данных, представление их в виде таблиц и диаграмм, дана интерпретация результатов анкетирования, выявлены проблемные моменты, требующие принятия управленческих решений, определены зоны перспективного развития.

## **2.2. Мониторинг качества образовательного процесса**

Основными показателями качества образовательного процесса являются организация процесса, образовательные технологии и методы, применяемые преподавателями, а также управление программой.

Для мониторинга качества организации процесса были проанализированы график учебного процесса, процесс формирования групп. Образование в ЦЛЮ

является дополнительным к основному, что находит отражение в графике учебного процесса (Приложение 4): осенний семестр начинается с середины сентября и заканчивается в конце декабря, начало весеннего семестра совпадает с началом семестра в ТюмГУ и заканчиваются в конце мая. Таким образом, обучающиеся и преподаватели ЦЛО имеют возможность составлять расписание, не входящее в противоречие с основной нагрузкой, в конце семестра – сдавать сессию либо принимать экзамены на основном образовании.

Для повышения эффективности образовательного процесса и, соответственно, качества результатов обучающимся не навязывается расписание, они сами участвуют в его формировании. На 1 курсе формируются группы с учетом направления основной образовательной программы обучающихся и их основного расписания. Например, студенты ТИУ объединяются в одну группу, которая занимается обычно в вечернее время. Сформированные группы и преподаватель совместно составляют максимально удобное им расписание занятий.

На 2-3 курсе в начале каждого семестра, исходя из количества человек на курсе, определяется количество групп и, соответственно, количество пар по каждой дисциплине учебного плана, обязательных для посещения. Обучающиеся выбирают удобное для них время (утреннее, дневное или вечернее) по практическим дисциплинам, формируя группы на семестр. В следующем семестре, в связи с изменениями в основном расписании, состав групп изменяется.

Как видим, обучающиеся и преподаватели ЦЛО активно участвуют в организации образовательного процесса. Обратимся к таблице 4, освещающей уровень удовлетворенности обучающихся этим процессом.

Таблица 4 (А-Д)

**Оценка обучающимися организации процесса обучения**

А.	Пропускаете ли вы пары	часто	иногда	только по уважительным причинам	никогда
	чел.	13	47	48	4
	%	12	42	43	3



Большинство обучающихся – 85 % стараются регулярно посещать занятия, часто пропускают 12 %, что связано, скорее всего, со сложностью совмещать два образования и/или работу.

Б.	Расписание занятий в ЦЛЮ для вас	удобное	устраивает почти всегда	устраивает не всегда	не устраивает
	чел.	25	48	36	3
	%	22	43	32	3

Количество обучающихся, которых не устраивает расписание минимально – 3 %, остальные стремятся найти компромиссное решение, совмещая два образования, берут задания у одногруппников, работают с преподавателем дистанционно в индивидуальном порядке.

В.	Успеваете ли вы к началу пары	да	обычно	не всегда	нет, никогда
	%	46	39	24	3
	чел.	41	35	21	3

Почти половина – 41 % обучающихся – успевают к началу пары, обычно успевают 35 %. С целью максимального обеспечения посещаемости, учитывая, что студентам необходимо добираться до ЦЛЮ из других институтов, было решено переносить начало пар и начинать занятия, например, не в 15.10 (в соответствии с принятым в ТюмГУ графиком), а в 15.30, давая обучающимся возможность добраться до корпуса.

Г.	Совмещение обучения в ЦЛЮ с основной учебной/работой для вас	очень сложно	сложно время от времени	проблем не возникает	обучение в ЦЛЮ – основное занятие
	чел	12	77	23	-
	%	11	69	20	-

11 % обучающихся признаются в том, что им очень сложно совмещать обучение в ЦЛЮ с основной учебной / работой. Остальные справляются с нагрузкой, учатся планированию, самоорганизации и расстановке приоритетов.

Д.	Каков, на ваш взгляд, оптимальный срок освоения программы	2 года	2,5 года	3 года	3,5 года
	чел.	20	6	64	22
	%	18	5	57	20

Большинство обучающихся (57 %) считают, что 3 года является оптимальным сроком освоения дополнительной профессиональной программы, 20 % хотели бы продлить обучение еще на полгода. Такую оценку, на наш взгляд, можно считать признанием того, что обучение в ЦЛЮ является комфортным, эффективными, результативным.

Показатель «образовательные технологии и методы обучения» оценивался при помощи анализа учебно-методических комплексов дисциплин (УМКД), семестровых отчетов преподавателей и оценки обучающихся.

В УМК по всем дисциплинам учебного плана отражены методы и технологии обучения, рекомендуемые к применению на занятиях. Наряду с традиционными методами и технологиями обучения ИЯ преподавателями используются интерактивные формы и методы обучения иностранному языку: работа в малых группах, в парах, мозговой штурм, прием составления ментальной (интеллектуальной) карты, дискуссии, ролевые / деловые игры, дебаты, кейсы, метод проектов. Особо обучающиеся отмечают значимость практико-ориентированных занятий, которые проводятся на итоговых занятиях по пройденной теме: это походы в магазин, кафе, театр, организация экскурсии и т.п, когда общение вне стен университета идет только на изучаемом языке.

По результатам отчетов преподавателей и посещения занятий директором ЦЛЮ проводится обсуждение с преподавателями, вносится коррекция в учебный процесс в соответствии с современными достижениями в области теории и методики преподавания ИЯ.

### **2.3. Мониторинг качества ресурсного обеспечения**

Ресурсное обеспечение программы ДПО, условия реализации, являются важным показателем качества, тесно взаимодействующим как с организацией процесса, так и с результатом обучения. В качестве критериев выделено кадровое, программно-методическое и материально-техническое обеспечение.

За время обучения в Центре лингвистического образования обучающиеся получают знания, умения, навыки, формируют компетенции в области иностранных языков и культур, перевода и переводоведения, что обеспечивается, прежде всего, высоким уровнем профессорско-преподавательского состава.

Для большинства преподавателей работа в Центре является не основной, но, тем не менее, рассматривается ими как важная сфера профессиональной реализации. В таблице 5 представлен количественный состав преподавателей, привлекаемых к учебному процессу с 2006 по 2016 годы.

Таблица 5

### Преподавательский состав ЦЛО

Год	Всего преподавателей	Штатные	По договору ГПХ		С ученой степенью	
			чел.	%	чел.	%
2006	33	30	3	9	6	18
2007	36	33	3	8	6	17
2008	30	25	5	16	6	20
2009	34	29	5	15	8	24
2010	31	26	5	16	9	29
2011	31	25	6	19	6	19
2012	36	31	5	14	14	39
2013	37	32	5	14	17	46
2014	20	16	4	20	8	40
2015	30	22	8	27	11	37
2016	36	23	10	28	13	36

Данные свидетельствуют, что в последние годы прослеживается тенденция к заключению большего количества договоров гражданско-правового характера, преподавателей кафедр ИФиЖ становится меньше (рис. 1).

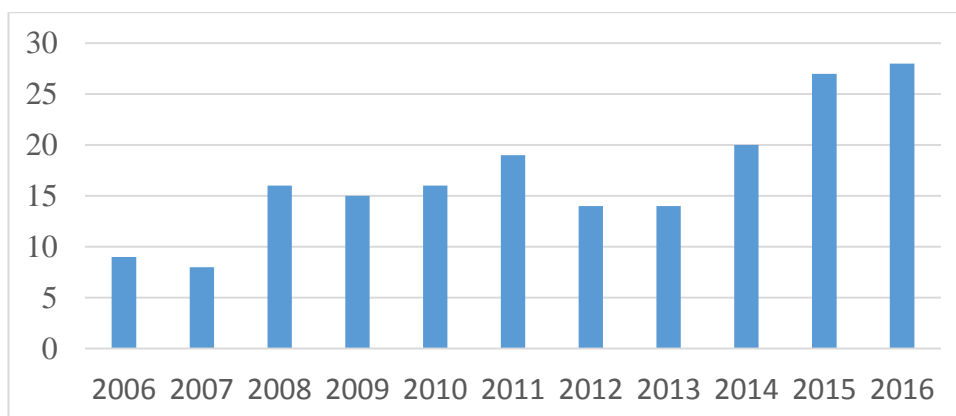


Рис. 1. Процент преподавателей ЦЛО, работающих по договору ГПХ

Так, из 36 человек в 2007 году по договору работают 8 %, в 2012 – 14 %, в 2016 – 28 %. Этот факт связан, скорее всего, с несколькими факторами: преподаватели кафедр стали больше времени уделять научной деятельности; преподавателей не устраивает стоимость часа (240 руб., с ноября 2016 – 312 руб. для преподавателей без ученой степени), они предпочитают давать более дорогие частные уроки; большая загруженность преподавателей кафедр в связи с перераспределением нагрузки преподавателей, увольняющихся в связи с низкой оплатой труда в университете.

Из рис. 2 видно, что в последние годы остепененность преподавательского состава стабильна и составляет примерно 38% от общего числа преподавателей, работающих в ЦЛЮ.

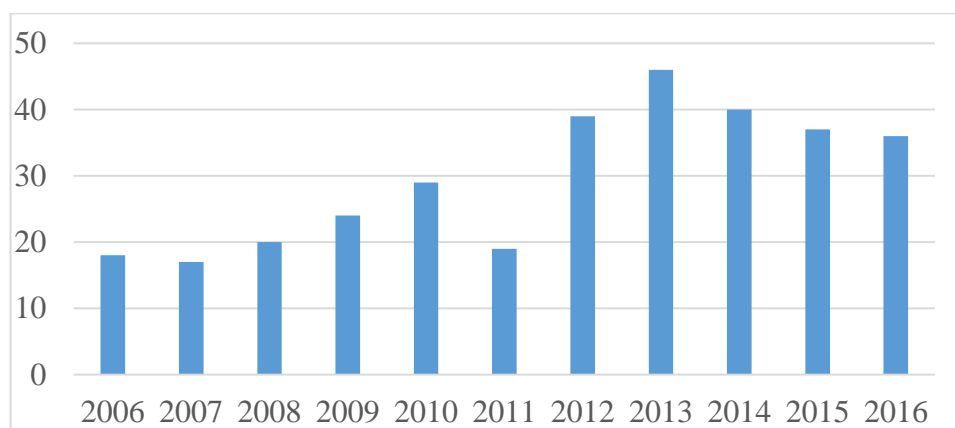


Рис. 2. Процент преподавателей ЦЛЮ, имеющих ученую степень

В целом, отметим, что в беседах при поступлении абитуриенты часто интересуются, будут ли у них вести занятия преподаватели кафедр, реализующие основную образовательную программу по направлению «Лингвистика», данный факт повышает престиж программы и предполагает качественное образование.

Как видно из таблицы 5, большинство преподавателей являются штатными преподавателями ТюмГУ, соответственно, обязательно повышают свою квалификацию, свой профессиональный уровень как минимум один раз в 3 года. Проблемным аспектом является отсутствие у преподавателей международных сертификатов, подтверждающих владение ИЯ на профессиональном уровне.

Результаты анкетирования – оценка обучающимися уровня профессионализма преподавателей представлены в таблице 6 и рисунке 3.

Таблица 6

### Оценка профессионализма преподавателей ЦЛО

Как вы оцениваете уровень профессионализма преподавателей по	очень высокий		скорее высокий		средний		низкий	
	чел	%	чел	%	чел	%	чел	%
практическому курсу иностранного языка?	89	79	23	21	-	-	-	-
теоретическим дисциплинам?	76	68	29	26	7	6	-	-



Рис. 3. Оценка профессионализма преподавателей ЦЛО

Обучающиеся высоко оценивают профессиональный уровень преподавателей по практическому курсу ИЯ, что касается теоретических курсов, то здесь уровень профессионализма оценивается как более низкий. Это связано, скорее всего с тем, что не всеми обучающимися понимается значимость теоретических курсов для формирования полноценного выпускника программы профессиональной переподготовки «Переводчик в сфере профессиональной коммуникации». Среди самых полезных аспектов изучения ИЯ обучающиеся чаще называют разговор, среди теоретических дисциплин выделяют теорию перевода, полезным в профессиональном плане – профессионально-ориентированный курс перевода.

Программа профессиональной переподготовки «Переводчик в сфере профессиональной коммуникации» разработана на основе ФГОС ВО по направлению 45.03.02 Лингвистика. Перечень учебных дисциплин профессиональной переподготовки примерно соответствует перечню учебных дисциплин по направлению подготовки лингвистов (специализация «Перевод и переводоведение»). В УМК дисциплин программы ДПО отражены компетенции, формируемые в результате обучения по данной программе. Компетенции представлены в таблице 7 (описание компетенций представлено в Приложении 6).

Таблица 7

**Компетенции, формируемые в результате профессиональной переподготовки**

Компетенции	ООП	ДПО
общекультурные компетенции (ОК)	ОК 1-11	ОК 7
общепрофессиональные компетенции (ОПК)	ОПК 12-20	ОПК 1-10
профессиональные компетенции (ПК)		
переводческая деятельность	ПК 7-15	ПК 7-14
консультативно-коммуникативная деятельность	ПК 16-18	ПК 16-18
информационно-лингвистическая деятельность	ПК 19-22	
научно-исследовательская деятельность	ПК 23-27	

Данные о сформированности компетенций будут проанализированы в параграфе 2.4.

Занятия по программе профессиональной переподготовки проводятся в аудиториях ИФиЖ, преподаватели активно используют мультимедийное оборудование, аудио-проигрыватели, ноутбуки. По результатам самообследования ИФиЖ уровень материально-технического обеспечения является допустимым для прохождения аккредитации. Данные по результатам анкетирования обучающихся представлены в таблице 8.

Таблица 8

**Уровень материально-технического обеспечения ИФиЖ**

Оцените уровень материально-технического обеспечения программы	достаточный	средний	не достаточный
чел.	63	41	8
%	56	37	7

Около половины обучающихся (56 %) находят уровень материально-технического обеспечения достаточным. Более трети (37 %) считают, что этот уровень средний. Тем не менее, необходимо отметить, что технический прогресс существенно опережает техническое обеспечение. Так, например, многие преподаватели до сих пор используют CD-диски, поскольку имеющаяся аппаратура не имеет USB разъемов; довольно часто в компьютерных аудиториях при одновременной работе студентов в виртуальных классах, в программах-тренажерах компьютеры «виснут». Таким образом, материально-техническое обеспечение можно считать в целом достаточным, но устаревшим.

#### 2.4. Мониторинг качества результатов обучения

Качество результатов обучения складывается из следующих составляющих: контингент обучающихся (процент выпускников), непосредственно результаты обучения и конкурентоспособность выпускников.

Программа пользуется стабильным спросом, ежегодно набирается более 100 абитуриентов. Более сложная ситуация наблюдалась в 2014-2015 и 2015-2016 учебных годах (см. таблицу). Влиянием экономического кризиса можно обосновать большой процент отчислившихся (более половины) в 2013-2015 годах: сложность оплачивать дополнительное образование, особенно, если основное образование также платное; учебе студенты предпочитали работу. Динамику количества поступивших в ЦЛЮ и завершивших обучение в ЦЛЮ можно проследить в таблице 9.

Таблица 9

#### Динамика количества поступивших / выпустившихся

Год поступления	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Поступило, чел.	132	152	149	132	152	141	149	144	146	105	132
<b>Год выпуска</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Выпуск, чел.	92	90	107	81	114	90	106	71	88	48	80
Выпуск, %	70	59	72	61	<b>75</b>	64	71	49	60	<b>46</b>	61

В среднем до выпуска доходит около 64 % обучающихся. На рисунке 4 отражен процент выпускников программы «Переводчик в сфере профессиональной коммуникации» от числа поступивших.

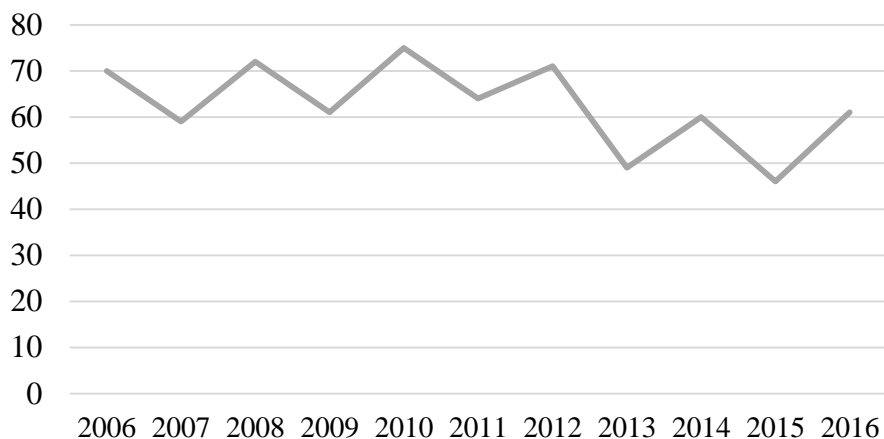


Рис. 4. Процент выпустившихся из ЦЛО

Причины большого процента отчисляемости представлены в таблице 10.

Таблица 10

#### Причины отчисления из ЦЛО

	Причины отчисления	%
1.	Сложность совмещать основное образование и/или работу с дополнительным образованием	79
2.	Несоответствие ожидаемым целям	9
3.	Состояние здоровья	6
4.	Финансовые ограничения	4
5.	Переезд	2

Сложность совмещать основное образование и/или работу с дополнительным образованием является основной причиной, по которой отчисляется 79 % обучающихся. Восстанавливаются после завершения основного образования немногие – примерно 3-5 человек.

В ЦЛО ведется постоянный контроль посещаемости и успеваемости обучающихся. Каждый месяц преподаватели отчитываются об отсутствующих, сотрудники принимают меры – связываются с ними по телефону, через социальные сети, по электронной почте, выясняют причины, предлагают возможные варианты продолжения обучения либо условия отчисления. В конце семестра данные



по академическим задолжникам вносятся в «Таблицу должников», с этими обучающимися также ведется работа: предоставляется дополнительная возможность сдачи задолженности, отсрочка при объективных причинах. Также ведется работа с обучающимися, имеющими финансовую задолженность. Таким образом, сотрудниками ЦЛО ведется мониторинг посещаемости, успеваемости, оплаты обучения, своевременно выявляются «проблемные» обучающиеся, с которыми ведется индивидуальная работа. Данная деятельность позволяет сохранить контингент, способствует повышению качества образования.

Обучение в ЦЛО длится 3 года, по окончании, в соответствии с учебным планом и графиком учебного процесса, сдается итоговый аттестационный экзамен по иностранному языку и теории и практике перевода. Результаты сдачи экзамена представлены в таблице 11.

Таблица 11

### Результаты ГЭК (ИАК) 2006-2016 гг.

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	
Допущено сдавать	94	90	107	81	114	90	107	71	88	48	80	
Сдали на «отлично»	чел.	39	34	45	46	48	29	54	32	41	24	34
	%	41,5	38	42	57	42	32	50,5	45	47	50	42,5
Сдали на «хорошо»	чел.	38	39	47	20	39	48	33	30	39	22	40
	%	40,4	43	44	25	34	53,3	30,8	42	44	46	50
Сдали на «удовлетв.»	чел.	15	17	15	15	27	13	19	9	8	2	6
	%	16	19	14	18	24	14,5	17,8	13	9	4	7,5
Сдали на «неудовлетв.»	чел.	2	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
	%	2,1	0	0	0	0	0	0,9	0	0	0	0
Средний балл	4,2	4,2	4,2	4,4	4,2	4,2	4,3	4,3	4,4	4,5	4,4	
Абсолютная успеваемость, %	97,8	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100	
Качественная успеваемость, %	81,8	81	86	81	76	86	81	87	91	91,7	92,5	

Результаты свидетельствуют о том, что до выпуска, как правило доходят обучающиеся, уровень владения ИЯ которых достаточно высок. За 11 лет только 3 человека получили неудовлетворительные оценки. Последние годы отмечается также уменьшение числа обучающихся, сдавших ИАК с оценкой «удовлетворительно».

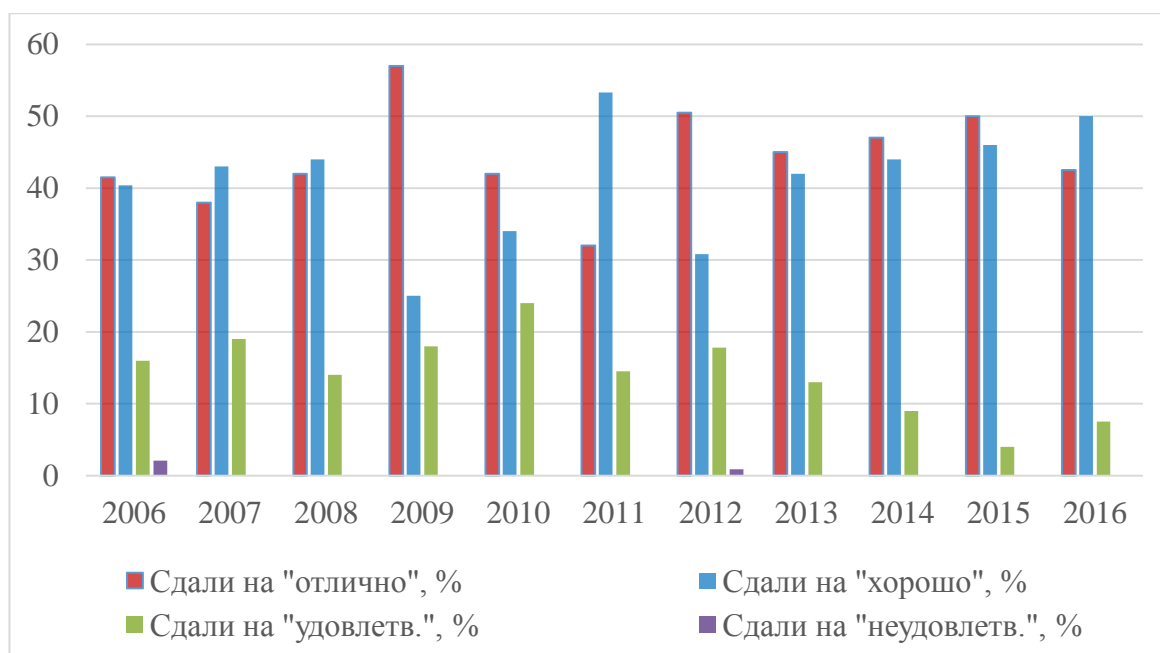


Рис. 5. Результаты ГЭК (ИАК) 2006-2016 гг.

Как видно из рисунка, обучающиеся, дошедшие до итогового экзамена, демонстрируют положительные результаты, получая последние 4 года примерно одинаковое количество хороших и отличных оценок. Этот факт говорит о постоянном анализе результатов реализации программы профессиональной переподготовки и принятии соответствующих управленческих решений, способствующих ее развитию и совершенствованию.

В результате обучения выпускники обладают следующими ключевыми переводческими компетенциями (полный перечень компетенций представлен в Приложении б):

- владение методикой предпереводческого анализа текста, способствующей точному восприятию исходного высказывания;
- владение основными способами достижения эквивалентности в переводе и способностью применять основные приемы перевода;
- способность осуществлять письменный перевод с соблюдением норм лексической эквивалентности, соблюдением грамматических, синтаксических и стилистических норм;

- владение необходимыми интеракционными и контекстными знаниями, позволяющими преодолевать влияние стереотипов и адаптироваться к изменяющимся условиям при контакте с представителями различных культур.

Преподавателями ЦЛО проводится комплексный анализ результата обучения – сформированности у обучающихся компетенций. Преподаватели отмечают, что ОК-7, ОПК-3, ОПК-6, ПК-8, ПК-11, ПК-14, ПК-16 сформированы у всех обучающихся. Проблемными для некоторых обучающихся (15 %) являются ОПК-1, ОПК-2, ОПК-8 – общепрофессиональные компетенции, выявляющие междисциплинарные связи теоретических и практических дисциплин. Очевидно, что обучающиеся недооценивают значение языковой теории в практике языка, также, возможно, преподаватели теоретических дисциплин недостаточно внимания уделяют практическим заданиям, увлекаясь академической теорией. Компетенции ОПК-1, ОПК-2, ОПК-4, ОПК-5, ОПК-8, ПК-9, ПК-10, ПК-17, ПК-18 не сформированы у обучающихся, получивших на ИАК оценку «удовлетворительно».

Преподавателями ЦЛО проводится комплексный анализ достигнутого уровня владения иностранным языком обучающихся. В таблице 12 представлено процентное соотношение уровней владения иностранным языком обучающихся, завершивших обучение в 2016 и 2017 году.

Таблица 12

**Уровень владения ИЯ обучающимися ЦЛО, %**

	Beginner	Elementary	Pre-intermediate	Intermediate	Upper-intermediate	Advanced
При поступлении	3	71	26	-	-	-
На выпуске	-	-	4	32	52	12

В результате обучения в ЦЛО половина обучающихся (52 %) достигает уровня Upper-intermediate: в речи активно используются различные грамматические конструкции, условные предложения, пассивный залог, обучающиеся могут

поддержать беседу и выразить свою точку зрения почти по любой теме в длительной монологической речи, читать литературу и смотреть фильмы в оригинале, писать эссе на любую тему, четко выражая свои мысли.

В принципе, большинство обучающихся могут сдать международный экзамен (например, FCE, TOEFL, IELTS), чтобы документально подтвердить знание ИЯ на уровне B2. В ЦЛЮ необходимо создать условия, чтобы наряду с получением диплома о профессиональной переподготовке обучающиеся могли сдавать международный экзамен, подтверждающий уровень владения языком, что повысит конкурентоспособность выпускников, привлечет новых абитуриентов, повысит мотивацию обучающихся и имидж ЦЛЮ.

В таблице 13 представлена оценка обучающимися соответствия достигнутого результата обучения в ЦЛЮ своим целям.

Таблица 13

#### Оценка обучающимися соответствия результата целям

Как вы оцениваете результат своего образования	соответствует поставленным целям	могло бы быть лучше, если посещать все пары и выполнять домашнее задание	не соответствует поставленным целям
чел.	63	42	7
%	56	38	6

Большинство обучающихся (56 %) отмечают, что результаты обучения соответствуют целям, 38 % самокритично заявляют, что могли бы достичь большего результата при условии посещения всех занятий и систематического выполнения домашних заданий, о несоответствии результата целям отметили 6 % обучающихся, что не помешало им закончить образование. В таблице даны варианты того, как обучающиеся предполагают использовать знание ИЯ и переводческие компетенции.

Таблица 14

#### Готовность использовать результат обучения

Что дает вам обучение в ЦЛЮ (возможен выбор нескольких вариантов)	Кол-во ответов
повышение конкурентоспособности	84
чтение, просмотр фильмов на языке оригинала	75
возможность полнее реализовать в основной профессии	67

свободное общение с друзьями, коллегами на изучаемом языке	41
поступление в зарубежный вуз, обучение по программам обмена	30
возможность написания научных статей в иностранных журналах, выступления на конференциях	26
ведение бизнеса с иностранцами без посредников	20
другое: реализоваться как переводчик	2

Все обучающиеся отметили, что будут использовать результаты обучения в ЦЛЮ в профессиональной деятельности и личной жизни. Многие хотели бы продолжить обучение за границей, вести бизнес с иностранными партнерами. Большинство ответили, что диплом переводчика в сфере профессиональной коммуникации повышает их конкурентоспособность и дает возможность более полно реализовать в основной профессии. Графически результаты представлены на рисунке 6.



Рис. 6. Готовность использовать результат обучения

Проведение анкетирования выпускников и получение отзывов работодателей являются довольно трудоемкими, а отдача, как правило, не велика, по-

сколькx иногда результат обучения проявляется спустя время, т.е. имеет отложенный эффект, например, приобщение своего ребенка к изучению ИЯ через несколько лет.

Для определения востребованности результатов обучения был составлен опросник (Приложение 7) и распространен среди выпускников через социальные сети. В опросе приняло участие 94 человека 2014-2016 годов выпуска. Результаты опроса представлены на рисунке 7.

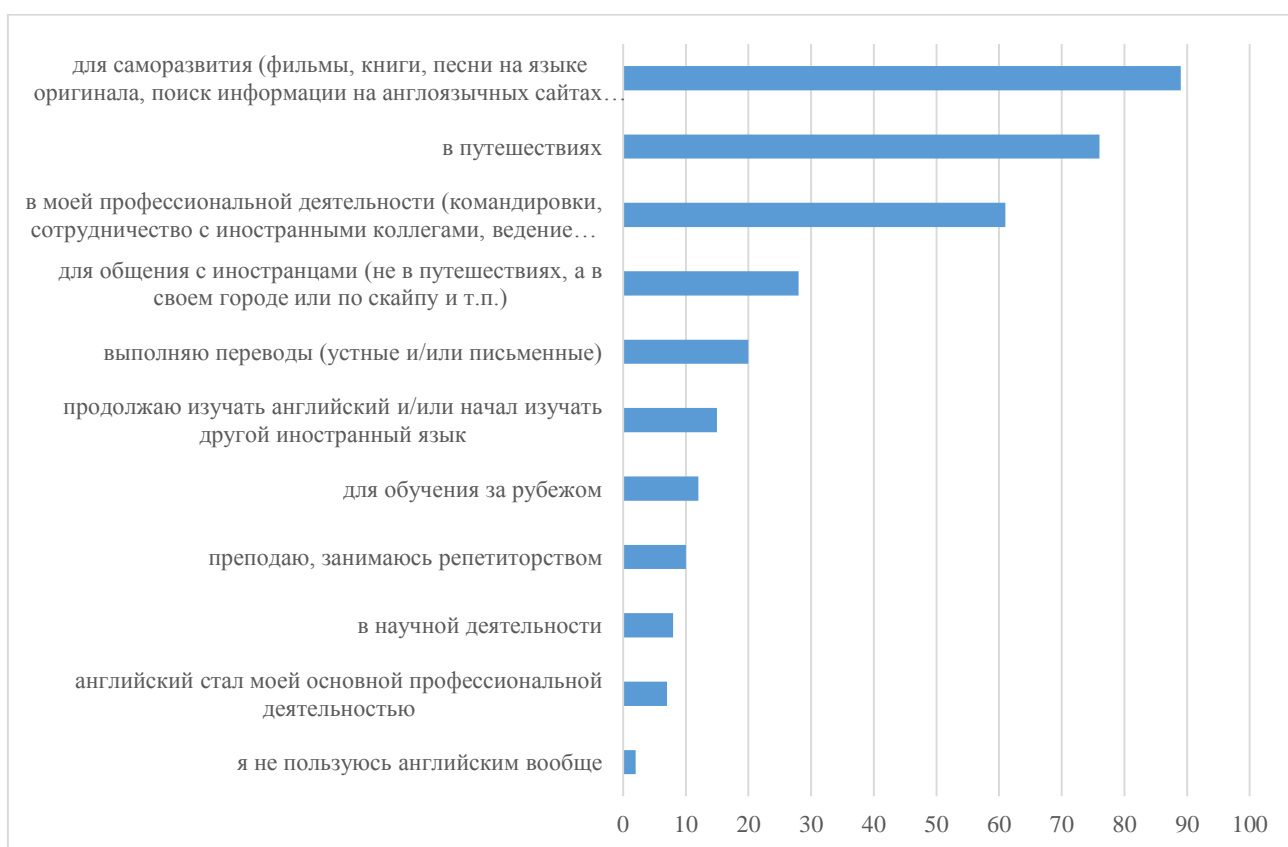


Рис. 7. Использование результатов обучения выпускниками ЦЛЮ

Основные сферы, где выпускники программы используют английский язык и применяют переводческие компетенции, – это саморазвитие (около 90 %), путешествия (76 %) и профессиональная деятельность (около 60 %). Несколько человек на данный момент не пользуются английским языком. 7 % ответивших избрали преподавание английского языка в качестве профессиональной деятель-

ности, 10% занимаются репетиторством, около 20 % выполняют переводы. Полученное в ЦЛО образование способствовало продолжению обучения за рубежом 12 % выпускников, занятиями научной деятельностью – 8%.

Таким образом, можно сделать вывод, что после завершения обучения в ЦЛО выпускники активно используют приобретенные за время обучения знания, умения, навыки, компетенции в области английского языка и переводоведения.

## ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ 2

Комплексный подход к мониторингу качества образования, ориентация на потребителя являются важными моментами формирования и функционирования системы управления качеством. Результаты мониторинга позволяют не только диагностировать образовательную деятельность, но и своевременно принимать управленческие решения, что в конечном итоге положительно влияет на конкурентоспособность выпускников, программы ДПО и имидж образовательного учреждения.

Апробированный на базе ЦЛО ИФиЖ критериально-оценочный аппарат позволил получить в результате исследования комплексную оценку образовательной деятельности ЦЛО. В ходе мониторинга были выявлены следующие проблемы:

- слабое использование преподавателями инновационных технологий, интерактивных методов обучения ИЯ;
- устаревшее материально-техническое обеспечение;
- недостаточное привлечение к учебному процессу носителей ИЯ;
- малое количество преподавателей, работающих в ЦЛО, сдавали международный экзамен на подтверждение профессионального уровня владением ИЯ;
- для многих обучающихся не очевидна связь теоретических дисциплин с практикой ИЯ;
- серьезная конкуренция неформального и информального образования формальному образованию, в частности, долгосрочным образовательным программам ДПО в связи с развитием информационно-коммуникационных технологий (например, самостоятельное обучение через общение с иностранцами по скайпу).

Мониторинг образовательной деятельности способствовал решению следующих проблем:

- увеличение контингента за счет приема на программу людей с законченным высшим образованием;
- смещение времени начала занятий позволило увеличить посещаемость;



- участие обучающихся в составлении расписания повышает их ответственность, способствует повышению посещаемости и качеству обучения.

Результаты мониторинга позволили определить такие точки роста программы, как:

- создание условий для проведения международного экзамена на подтверждение уровня владения иностранным языком для преподавателей, выпускников программы и всех желающих;
- необходимость изменения подхода к преподаванию теоретических дисциплин, их перевод на интернет-платформу, например, в формате MOOC;
- создание Ассоциации выпускников программы «Переводчик в сфере профессиональной коммуникации» для отслеживания их профессионального роста, приглашения успешных выпускников на занятия для повышения мотивации обучающихся и привлечения абитуриентов.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Система дополнительного профессионального образования в рамках непрерывного образования активно развивается как в мире, так и в России. Необходимость активного владения иностранным языком каждым современным человеком обусловлена развитием международного сотрудничества в самых разных сферах жизнедеятельности.

Многообразие подходов к понятию «качество образования» обусловлено одной из специфических его особенностей – содержание данного понятия относительно, оно многоаспектно, динамично и ситуативно. Качество не должно являться самоцелью. Его формирование и постоянное совершенствование – это объективная необходимость, обусловленная удовлетворением существующих в обществе потребностей в образовательных услугах.

Существуют различные подходы к управлению качеством и оценке качества образования. Организации, реализующие программы дополнительного образования, самостоятельно устанавливают виды и формы внутренней оценки качества программ и их результатов. До настоящего времени актуальными и неоднозначными остаются вопросы качества ДПО, качество результата, вопросы удовлетворенности потребителей образовательной услугой.

В условиях ограниченного регламентирования образовательной деятельности, у организаций ДПО возникает необходимость формирования самостоятельного подхода к мониторингу качества образования. В рамках мониторинга происходит изучение и анализ статических и динамических, качественных и количественных данных об исследуемых аспектах. Мониторинг позволяет выявлять все изменения, контролировать образовательную деятельность и вовремя принимать управленческие решения, таким образом, мониторинг является составляющей процесса управления качеством образования.

Для объективной оценки качества образования необходим комплексный подход. В ходе работы над диссертацией разработан и апробирован категориально-оценочный аппарат для оценки качества образовательного процесса ДПО, его ресурсного обеспечения, качества результатов обучения.

Качество результатов обучения может быть достигнуто при достаточном качестве образовательного процесса, которое определяется, с одной стороны, его организацией и содержанием, с другой стороны, его обеспеченностью материально-техническими и кадровыми ресурсами.

Улучшение качества образовательной услуги должно быть постоянной целью, что способствует конкурентоспособности программы и расширению ниши на рынке образовательных услуг.

В соответствии с разработанным категориально-оценочным аппаратом представлены описание, анализ и интерпретация качественных и количественных данных по реализации образовательной деятельности ЦЛЮ с 2006 по 2016 годы, а также результаты анкетирования обучающихся и выпускников программы профессиональной переподготовки «Переводчик в сфере профессиональной переподготовки». Полученный опыт позволил разработать «Положение о качестве ДПО».

## СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ. Извлечение в части вопросов высшего профессионального образования [Текст]: – Тюмень: Изд-во Тюменского государственного университета, 2013. – 136 с.
2. Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года [Электронный ресурс] – [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_82134/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_82134/) (дата обращения: 06.05.2017).
3. Концепция развития непрерывного образования взрослых в Российской Федерации на период до 2025 года (проект) [Электронный ресурс] – [http://www.dpo-edu.ru/?page\\_id=13095](http://www.dpo-edu.ru/?page_id=13095) (дата обращения: 24.04.2016).
4. Методические рекомендации-разъяснения по разработке дополнительных профессиональных программ на основе профессиональных стандартов [Электронный ресурс] – Письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 22 апреля 2015 г. № ВК-1032/06. – [http://xn--273--84d1f.xn--p1ai/akty\\_minobrnauki\\_rossii/pismo-minobrnauki-rf-ot-22042015-no-vk-103206](http://xn--273--84d1f.xn--p1ai/akty_minobrnauki_rossii/pismo-minobrnauki-rf-ot-22042015-no-vk-103206) (дата обращения: 22.05.2016).
5. Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам [Электронный ресурс]: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_151143/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_151143/) (дата обращения: 22.05.2016).
6. Правила оказания платных образовательных услуг (утв. постановлением Правительства РФ от 15 августа 2013 г. N 706) Система ГАРАНТ: <http://base.garant.ru/70436460/#ixzz4jr9VgRzx> (дата обращения: 07.06.2017).
7. Приказ Министерства образования и науки РФ от 5 декабря 2014 г. N 1547 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность"

<http://ivo.garant.ru/#/document/70859410/paragraph/1:0> (дата обращения: 17.04.2017).

8. Развитие образования на 2013-2020 годы [Электронный ресурс] – государственная программа Российской Федерации // Информационно-правовое обеспечение «Гарант». – <http://base.garant.ru/70643472/#friends> (дата обращения: 06.06.2017).

9. Стратегия инновационного развития Российской Федерации на период до 2020 г. [Электронный ресурс] – [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_123444/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_123444/) (дата обращения: 20.01.2017).

10. Авраамова, Е.М., Клячко, Т.Л., Логинов, Д.М. Мониторинг непрерывного профессионального образования: позиции работодателей и работников / Е.М. Авраамова, Т.Л. Клячко, Д.М. Логинов. – М.: Издательский дом «Дело» РАН-ХиГС, 2015. – 60 с. – (Научные доклады: образование). <http://as-dpe.mon.gov.ru/files/contentfile/10/monit-cpe-2014.pdf> (дата обращения: 30.05.2017).

11. Аниськина, Н.Н. Качество дополнительного профессионального образования: новая концепция [Электронный ресурс] / Н.Н. Аниськина. – Электрон. ст. – Режим доступа к ст.: – <http://en.asms.ru/upload/iblock/dbb/dbba157c012ce1a943d716da47d85637.pdf>. (дата обращения: 20.01.2016).

12. Аниськина, Н.Н. Формирование единых требований для оценки качества ДПО [Электронный ресурс] // Дополнительное профессиональное образование в стране и мире / № 6(6) 2013 С. 1-5. (дата обращения: 20.01.2016).

13. Барышникова, Н.Г., Казарницкая Т.А. Обучение языкам в системе дополнительного образования, Вестник МГЛУ. Выпуск 15 (648), 2012, с. 117-124.

14. Болотов, В.А., Вальдман, И.А., Ковалева, Г.С., Пинская, М.А. Российская система оценка качества образования: главные уроки / Качество образования в Евразии: <https://cyberleninka.ru/article/n/rossiyskaya-sistema-otsenki-kachestva-obrazovaniya-glavnye-uroki> (дата обращения: 16.05.2017).

15. Бордовский, Г.А., Нестеров, А.А., Трапицын, С.Ю. Управление качеством образовательного процесса. – СПб.: Изд-во РГПУ им. А.И. Герцена, 2001. – 359 с.
16. Боровская, М.А. Мониторинг студентов и выпускников вуза как инструмент системы управления востребованностью молодых специалистов на рынке труда [Электронный ресурс]: // Таганрог, Изд-во ТТИ ЮФУ, с. 94-95, – Режим доступа: [http://window.edu.ru/catalog/pdf2txt/227/66227/37986?p\\_page=10](http://window.edu.ru/catalog/pdf2txt/227/66227/37986?p_page=10) (дата обращения: 20.01.2016).
17. Галеева, Н.Л. Материалы курса «Модернизация системы внутришкольного контроля качества образовательного процесса для реализации требований ФГОС и НСОТ»: лекции 1–4. – М.: Педагогический университет «Первое сентября», 2012. – 48 с. Учебно-методическое пособие
18. Галеева, Н.Л. Материалы курса «Модернизация системы внутришкольного контроля качества образовательного процесса для реализации требований ФГОС и НСОТ»: лекции 5–8. – М.: Педагогический университет «Первое сентября», 2012. – 48 с. Учебно-методическое пособие
19. ГОСТ Р ИСО 9004-2010. Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности. – М.: Изд-во стандартов, 2010. – 45 с.
20. Давыдова, Л.Н. Различные подходы к определению качества образования // Качество. Инновации. Образование. – М., 2005. – № 2. – С. 5–8.
21. Домрачева, С.А. Концептуальные основы мониторинга дополнительного образования взрослых, Международный научный журнал «Символ науки», № 2, 2015, с. 134-137.
22. Запесоцкий, А.С. Образование: философия, культурология, политика. – М.: Наука, 2002. – 456 с.
23. Игнатович, Е.В., Ершова, Н.Ю., Екимова, Т.А. Научно-концептуальные основания оценки качества программ дополнительного профессионального образования // Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2016. – № 11 (ноябрь). – 0,5 п. л. – URL: <http://e-koncept.ru/2016/16240.htm>. (дата обращения: 20.05.2017).

24. Калдыбаев, С.К., Бейшеналиев, А.Б. Качество образовательного процесса в структуре качества образования / Успехи современного естествознания №7, 2015 <https://www.natural-sciences.ru/ru/article/view?id=35495> (дата обращения: 20.05.2017).
25. Калмазин А.В. Мониторинг образовательного процесса как фактор повышения качества в системе дополнительного профессионального образования, Вестник ТГПУ. 2011. Выпуск 4 (106), с. 175-181.
26. Каменская Ж.Н. Мониторинг в системе дополнительного профессионального образования (опыт МГПИ) / Совет ректоров № 8, 2011, с.56-61 [https://www.rusnauka.ucoz.ru/\\_ld/0/22\\_fPI.pdf](https://www.rusnauka.ucoz.ru/_ld/0/22_fPI.pdf). (дата обращения: 20.05.2017).
27. Концепция общероссийской системы оценки качества образования / под ред. А. Н. Лейбовича. – М.: Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки, 2006.
28. Коротков, Э.М. Управление качеством образования: учеб. пособие для вузов [Текст]: / Э.М. Короткое. – М.: Академический Проект: Мир, 2006. – 320 с.
29. Матюшкина, М.Д. Оценка качества постдипломного педагогического образования: опыт и перспективы: монография. С.-Пб: СПБАППО, 2012. 157 с.
30. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества: Национальный стандарт Рос. Федерации ГОСТ Р ИСО 9004-2010: утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии 23 ноября 2010 г. № 501-ст. – М.: «Стандартинформ». – 2011. – 47 с.
31. Методическое пособие по вопросам организации и проведения внутреннего мониторинга качества образования в системе ДПО / С.Е. Мансурова, Т.В. Расташанская, К.А. Табаровская – М.: МИОО, 2015. – 96 с. [http://mioo.ru/media/files/monitoring/met\\_pos\\_vnutr\\_monitoring\\_15.pdf](http://mioo.ru/media/files/monitoring/met_pos_vnutr_monitoring_15.pdf) (дата обращения: 20.06.2017).
32. Можяева, Г.В. Об адаптации европейской модели качества образования CQAF для сферы ДПО: [Электронный ресурс] – [http://ido.tsu.ru/files/pub2014/mozhaeva\\_CQAF.pdf](http://ido.tsu.ru/files/pub2014/mozhaeva_CQAF.pdf). (дата обращения: 15.04.2016).

33. Мокшеев, В.А. Современные подходы к организации системы мониторинга в образовании. [http://www.depedu.yar.ru:8101/megaproj/pron\\_workings/school\\_mon/moksheev.html](http://www.depedu.yar.ru:8101/megaproj/pron_workings/school_mon/moksheev.html). (дата обращения: 15.04.2016).
34. Невдах, С.И. Мониторинг качества подготовки педагогов в системе дополнительного образования взрослых [Электронный ресурс]: // Вестник БДПУ. – 2011 – № 4. – Режим доступа к ст.: <http://elib.bspu.by/handle/doc/2264> (дата обращения: 20.01.2016).
35. Общая педагогика: Учеб. пособие / В.И. Загвязинский, И.Н. Емельянова. – М.: Высш. шк., 2007. – 390 с.
36. Ожегов, С.И. Словарь русского языка [Текст]: / С.И. Ожегов. – М.: Русский язык, 1984. – 797 с.
37. Отчет Министерства образования и науки Российской Федерации о результатах мониторинга системы образования за 2014 год (дата обращения: 26.05.2017).
38. Панасюк, В.П. Школа и качество: выбор будущего. Санкт-Петербург: КАРО, 2003. 384 с.
39. Парахина, О.В. Современные тенденции системы дополнительного профессионального образования в России: [Электронный ресурс] // Фундаментальные исследования. – 2013. – № 6-2. – Режим доступа к ст.: <http://cyberleninka.ru/article/n/sovremennye-tendentsii-sistemy-dopolnitelnogo-professionalnogo-obrazovaniya-v-rossii>. (дата обращения: 20.11.2015).
40. Педагогический словарь. – М.: Академия. Г.М. Коджаспирова, А.Ю. Коджаспиров. 2005.
41. Программа повышения конкурентоспособности Тюменского государственного университета <https://www.utmn.ru/5top100/programma/strategy-initiative/initiative-6/> (дата обращения: 15.04.2017)
42. Профессиональное образование. Словарь. Ключевые понятия, термины, актуальная лексика. М.: НМЦ СПО. С.М. Вишнякова. 1999.
43. Решение Межгосударственного Совета ЕврАзЭС от 21.05.2010 N 483 «О Соглашении о сотрудничестве государств – членов Евразийского



экономического сообщества в сфере аттестации и/или аккредитации образовательных организаций/учреждений (образовательных программ)», заключённого в г. Санкт-Петербурге 21.05.2010 [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_100963/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_100963/) (дата обращения: 20.05.2017).

44. Самсонова, М.В. Всеобщее управление качеством: учебное пособие / М.В. Самсонова. – Ульяновск: УлГТУ, 2014. – 232 с.

45. Системы менеджмента качества. Требования. ГОСТ Р ИСО 9001-2001 (утв. Постановлением Госстандарта РФ от 15.08.2001 N 333-ст) Гл.3 <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=EXP&n=402689#0> (дата обращения: 20.01.2017).

46. Системы менеджмента качества. Требования: Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р ИСО 9000-2008: утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии 18 декабря 2008 г. № 471-ст. – М.: «Стандартинформ». – 2010. – 32 с.

47. Слостенин, В.А. Качество образования как социально-педагогический феномен // Сибирский педагогический журнал. – 2004. – № 3.

48. Словарь согласованных терминов и определений в области образования государств-участников Содружества Независимых Государств. - М., 2004. С. 44

49. Словарь терминов по общей и социальной педагогике. – Екатеринбург: ГОУ ВПО УГТУ-УПИ. А.С. Воронин. 2006.

50. Строкова, Т.А. Качество образования: сущность и критерии мониторинговой оценки. Образование и наука, 2009, № 4 (61), с. 36-47.

51. Строкова, Т.А. Методологический аппарат мониторинга в образовании и его понятийная система // Образование и наука. – 2006, № 3, с. 17–26.

52. Строкова, Т.А. Мониторинг в школьном образовании: монография. Тюмень: Изд-во Тюм. гос. ун-та, 2007. 196 с.

53. Субетто, А.И. Квалитативизм: философия и теория качества, квалитология, качество жизни, качество человека и качество образования. – СПб.; Кострома: КГУ им. Н. А. Некрасова, 2009.

54. Субетто, А.И. Квалитология образования. С.-Петербург, Москва: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2002. 220 с.
55. Телегин, Д.В. Лингвистическое образование «в течение жизни» как инструмент реализации задач Болонского процесса, С. 138-140.
56. Терминологический словарь. Под общ. ред. О.В. Павловой. СПб. 2015.
57. Трапицын, С.Ю. Принципы организации и проведения мониторинга в школе // Управление качеством образования. 2006. № 2. С. 48–59.
58. Управление качеством в высшем образовании: монография / [О.А. Ганжа, О.Г. Кулик, Н.А. Рогозин, О.В. Чмак]; Мин-во образования и науки Рос. Федерации; Волгогр. гос. архит.-строит. ун-т; Волж. ин-т стр-ва и технологий (филиал) ВолгГАСУ. – Волгоград: ВолгГАСУ, 2014. – 152 с.
59. Управление качеством образования: практико-ориентир. моногр. и метод, пособие / под ред. М.М. Поташника. – М.: Пед. об-во России, 2006. – 443 с.
60. Философия: Энциклопедический словарь / под ред. А.А. Ивина. М.: Гардарики, 2004. URL: [http://dic.academic.ru/dic.nsf/enc\\_philosophy/509/](http://dic.academic.ru/dic.nsf/enc_philosophy/509/) КАЧЕСТВО. (дата обращения: 20.01.2016).
61. Шишов, С.Е. Школа: мониторинг качества образования [Текст]: / С.Е. Шишов, В.А. Кальней. – М.: Пед. об-во России, 2000. – 316 с.
62. Шишов, С.Е., Кальней, В.А. Мониторинг качества образования в школе / С.Е. Шишов, В.А. Кальней. – М.: РПА, 1998. – 352 с.
63. A skilled workforce for strong, sustainable and balanced growth: A G20 Training Strategy, 2011
64. Barnett R. The idea of Higher Education. – Milton Keynes: Open University Press. – 1990.
65. Education Criteria for Performance Excellence Baldrige National Quality Program // National Institute of Standards and Technology, 2000. – 80 p.
66. Harvey, L. and Newton, J. (2007). "Transforming Quality Evaluation: Moving On". In: Westerheijden, D.F., Stensaker, B., and Rosa, M.J. (Eds.). Quality Assurance in Higher Education: Trends in Regulation, Translation and Transformation. Dordrecht: Springer.

67. Jacobsson, P. A Plea for more consistent definition of quality in education and research / P. Jacobsson // *Quality and communication for improvement: proceedings 12th European AIR Forum, Université Claude Bernard Ecole Normale Supérieure Lyon, France, September 9 – 12, 1990*, Enschede: EAIR, a European Higher Education Society; Utrecht: Lemma. – P. 59 – 84.
68. *Lifelong Learning and Adults*, OECD, Education Today, 2013
69. *Lifelong Learning Policies and Strategies*, UNESCO Institute for Lifelong Learning, 2014
70. *Method for Improving the Quality of Higher Education based on the EFQM Model*, the HBO Expert Group, Second English version, October 1999. – 88 p.
71. Westerheijden, D.F., Stensaker, B. and Rosa, M.J. (Eds.). (2007). *Quality Assurance in Higher Education: Trends in Regulation, Translation and Transformation*. Dordrecht: Springer.



Модель обеспечения качества дополнительного профессионального образования

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА МОНИТОРИНГА

Критерии	Показатели	Диагностический инструментарий	Ответственный	Сроки проведения	
Качество образовательного процесса	организация процесса	– график учебного процесса	сотрудники Центра ДПО, проректор	июнь	
		– расписание занятий	сотрудники Центра ДПО, директор	конец семестра	
		– формирование групп	сотрудники Центра ДПО	сентябрь, февраль	
	образовательные технологии, методы обучения	– оценка обучающимися организации процесса	сотрудники Центра ДПО	сотрудники Центра ДПО	апрель
		– отчеты преподавателей о применяемых методах и технологиях	сотрудники Центра ДПО, преподаватели	сотрудники Центра ДПО, преподаватели	конец семестра
		– посещение занятий	директор	директор	постоянно
	управление программой	– УМКД (соответствие требованиям вуза, современным требованиям науки, развитию и тенденциям в ИЯ)	директор	директор	июнь
– оценка обучающимися применяемых методов и технологий, проведением занятий		сотрудники Центра ДПО	сотрудники Центра ДПО	апрель	
– жизненный цикл программы ДПО (маркетинг, целеполагание, планирование, контроль, анализ)		директор, сотрудники Центра ДПО	директор, сотрудники Центра ДПО	постоянно	
	– вовлеченность сотрудников в процесс реализации программы	директор	директор	постоянно	
	– удовлетворенность обучающихся работой сотрудников Центра ДПО (оперативность, компетентность, вежливость)	сотрудники Центра ДПО	сотрудники Центра ДПО	апрель	

Критерии	Показатели	Диагностический инструментарий	Ответственный	Сроки проведения
Качество курсного обеспечения	кадровое обеспечение	– качественные и количественный состав преподавателей (укомплектованность, повышение квалификации, наличие сертификатов международного уровня, острепенность)	сотрудники Центра ДПО	сентябрь
		– оценка профессионализма преподавателей (результаты анкетирования обучающихся)	сотрудники Центра ДПО	апрель
	программно-методическое обеспечение	– УМКД (соответствие / соотнесенность с ФГОС по ОП «Лингвистика»)	Директор сотрудники Центра ДПО, преподаватели	по мере обновления конец семестра
		– отчеты преподавателей о пройденном материале	сотрудники Центра ДПО	апрель
	материально-техническое обеспечение	– удовлетворенность обучающихся содержанием учебных дисциплин	сотрудники Центра ДПО	апрель
		– данные из отчёта по самообследованию ИФиЖ	сотрудники Центра ДПО	апрель
Качество результатов	контингент обучающихся	– динамика поступления/выпуска – анализ отчисляемости	сотрудники Центра ДПО	июнь
	результаты обучения	– контроль промежуточных результатов – результаты ИАК – сформированность компетенций – уровень владения ИЯ (вход-выход)	преподаватели директор директор преподаватели	конец семестра июнь июнь сентябрь, май
		– качественные показатели отчетов председателя ИАК – соответствие целям (анкетирование обучающихся)	директор сотрудники Центра ДПО	июнь апрель
	конкурентоспособность выпускников	– анкетирование выпускников – отзывы работодателей	сотрудники Центра ДПО директор	март март

### ПОЛОЖЕНИЕ О МОНИТОРИНГЕ КАЧЕСТВА ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

#### ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», государственной программой РФ «Развитие образования на 2013-2020 годы», Концепцией развития непрерывного образования взрослых в Российской Федерации на период до 2025 года, Методическими рекомендациями-разъяснениями по разработке дополнительных профессиональных программ на основе профессиональных стандартов, Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам.

1.2. Положение устанавливает цели, задачи, принципы мониторинга качества дополнительного образования (далее ДПО), его структуру и реализацию.

1.3. В Положении используются следующие термины:

Дополнительное профессиональное образование – вид образования, направленное на удовлетворение образовательных и профессиональных потребностей, профессиональное развитие человека, обеспечение соответствия его квалификации меняющимся условиям профессиональной деятельности и социальной среды.

Качество образования – совокупность отраженных в его результате, процессе и условиях существенных свойств, отвечающих интересам государства, потребностям общества и образовательным запросам обучающихся.

Мониторинг – комплекс динамических наблюдений, аналитической оценки и прогноза состояния исследуемого объекта, представляющий собой информационную, диагностическую, научную и прогностическую систему, реализация которой осуществляется в рамках управленческой деятельности.

Образовательная деятельность – деятельность по реализации образовательной программы.

Образовательная программа – комплекс основных характеристик образования (объем, содержание, планируемые результаты), организационно-педагогических условий и в случаях, предусмотренных Федеральным законом «Об образовании в РФ», форм аттестации, который представлен в виде учебного плана, календарного учебного графика, рабочих программ учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), иных компонентов, а также оценочных и методических материалов.

Платная образовательная услуга – осуществление образовательной деятельности по заданиям и за счет средств физических и (или) юридических лиц по договорам об образовании, заключаемым при приеме на обучение

1.4. ДПО осуществляется посредством реализации дополнительных профессиональных программ:

- программ повышения квалификации;
- программ профессиональной переподготовки.

#### ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ, ЗАДАЧИ И ПРИНЦИПЫ МОНИТОРИНГА

2.1. Цель мониторинга качества ДПО – формирование единой системы диагностики и контроля качества образовательной деятельности для получения объективной информации о ре-

зультатах образования, выявления удовлетворенности потребителей, соответствия социальным и личностным ожиданиям, определения факторов и выявления изменений, влияющих на качество образования для принятия обоснованных и своевременных управленческих решений по улучшению качества платных образовательных услуг.

2.2. Мониторинг качества образования направлен на решение следующих задач:

- обеспечение единого понимания критериев качества образования и подходов к его измерению;
- изучение и самооценка состояния развития и эффективности образовательной деятельности по программе дополнительного образования;
- выявление факторов, влияющих на качество ДПО;
- информационное обеспечение процесса принятия обоснованных управленческих решений по проблемам повышения качества образования;
- принятие мер по повышению эффективности и качества образовательной деятельности;
- предоставление всем участникам образовательного процесса и заинтересованным лицам достоверной информации о качестве образования;
- совершенствование системы управления образовательной деятельностью на основе мониторинга качества образования;

2.3. Мониторинг качества образования основывается на принципах прозрачности, систематичности, регулярности, реалистичности требований, критериев и показателей качества, доступности информации о состоянии и качестве образования для различных групп потребителей, направленности на усовершенствование.

### **РЕАЛИЗАЦИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ**

3.1. Организационной основой мониторинга является технологическая карта мониторинга, в которой определяются критерии, показатели, инструментарий, сроки и ответственные исполнители.

3.2. Реализация мониторинга предполагает последовательность следующих действий:

- определение объекта мониторинга;
- сбор данных, используемых для мониторинга;
- структурирование баз данных, обеспечивающих хранение и оперативное использование информации;
- обработка, анализ и интерпретация данных, полученных в ходе мониторинга;
- подготовка информационных и аналитических материалов по итогам мониторинга;
- выявление влияющих на качество образования факторов, принятие мер по улучшению качества;
- распространение результатов мониторинга среди участников образовательного процесса.

3.3. К методам сбора информации при проведении мониторинга относятся:

- анализ документов (итогов промежуточной, итоговой аттестации и др.);
- социологические опросы;
- анализ отзывов работодателей;
- самообследование.

3.4. В качестве источников данных для мониторинга качества образования используются:



- текущий контроль и промежуточная аттестация;
  - внутренняя проверка;
  - итоговая аттестация выпускников;
  - социологические опросы студентов, преподавателей, сотрудников, работодателей;
  - анализ отзывов работодателей о качестве подготовки выпускников.
- 3.5. Итоги мониторинга оформляются в схемах, графиках, таблицах, диаграммах. Результаты отражаются в справочно-аналитических материалах, содержащих констатирующую часть, выводы и рекомендации.
- 3.6. Обработка, накопление и анализ информации, полученной в ходе мониторинга, проводится сотрудниками Центра дополнительного образования.
- 3.7. Итоги мониторинга качества образования являются основанием для принятия руководством обоснованных управленческих решений.
- 3.8. Ответственным за качество образования является директор Центра ДПО.
- 3.9. Результаты мониторинга качества образования предаются гласности в следующих формах: администрации и работников образовательного учреждения, информирование общественности посредством публикаций в средствах массовой информации и официальном сайте.

### **СОЦИОЛОГИЧЕСКИЕ ОПРОСЫ**

- 4.1. Социологические опросы потребителей (студентов, преподавателей и сотрудников, работодателей) проводятся в целях определения степени их удовлетворенности образовательным процессом (организацией, условиями и качеством учебного процесса), качеством преподавания учебных дисциплин (работы отдельных преподавателей) и проводятся анонимно.
- 4.2. Для анкетирования обучающихся используются анкеты. Вопросы анкет могут изменяться в соответствии с поставленными задачами.

### **ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 5.1. Настоящее Положение вступает в действие с момента утверждения.

ГРАФИК  
учебного процесса на 2016-2017 учебный год  
Институт филологии и журналистики  
Центр лингвистического образования  
Программа профессиональной переподготовки "Переводчик в сфере профессиональной коммуникации"  
Очная форма обучения

ГРАФИК

учебного процесса на 2016-2017 учебный год

Институт филологии и журналистики

Центр лингвистического образования

Программа профессиональной переподготовки "Переводчик в сфере профессиональной коммуникации"

Очная форма обучения



УТВЕРЖДАЮ  
Директор ИФЖ  
Е.Н. Эртнер  
2016

Ме- сяц	сентябрь		октябрь		ноябрь		декабрь		январь		февраль		март		апрель		май		июнь		июль		август									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
пн																																
Вт																																
Сб																																
недел я	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
ч	з	ч	з	ч	з	ч	з	ч	з	ч	з	ч	з	ч	з	ч	з	ч	з	ч	з	ч	з	ч	з	ч	з	ч	з	ч	з	
I	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	
II	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	
III	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	☉	
итого	3		3		3		3		3		3		3		3		3		3		3		3		3		3		3		3	
Экзаменационные сессии	3		3		3		3		3		3		3		3		3		3		3		3		3		3		3		3	
Учебная практика																																
Производственная практика (включая преддипломную)																																
Итоговая аттестация, включая подготовку и защиту ВКР																																
Каникулы																																
Всего	17		17		17		17		17		17		17		17		17		17		17		17		17		17		17		17	
	32		32		32		32		32		32		32		32		32		32		32		32		32		32		32		32	
	3		3		3		3		3		3		3		3		3		3		3		3		3		3		3		3	
	0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0	
	0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0		0	
	5		5		5		5		5		5		5		5		5		5		5		5		5		5		5		5	
	16		16		16		16		16		16		16		16		16		16		16		16		16		16		16		16	
	52		52		52		52		52		52		52		52		52		52		52		52		52		52		52		52	
	92		92		92		92		92		92		92		92		92		92		92		92		92		92		92		92	

**Условные обозначения**

- Теоретическое обучение  
 Контрольные недели  
 Экзаменационная сессия  
 Каникулы

сессия  
количество экзаменов

1	2	3	4	5	6				
1	2	1	1	2	2				

Директор (Декан)

Д.Е. Чудистова

подпись

расшифровка подписи

**Дополнительные обозначения**

- Учебная практика  
 Производственная практика  
 Педагогическая практика  
 Преддипломная практика

- Обзорные лекции  
 Подготовка ВКР  
 Предзащита ВКР  
 Работа ГК и ГАК  
 Работа ИАК

- Совмещение практики и теоретического обучения  
 Совмещение практики и теоретического обучения  
 Совмещение практики и теоретического обучения  
 Совмещение практики и теоретического обучения

- Совмещение дипломированного проектирования и предварительной защиты ВКР  
 Совмещение дипломированного проектирования и теоретического обучения  
 Совмещение дипломированного проектирования и преддипломной практики

АНКЕТА

Анкета разработана Мальчихиной Ириной Михайловной, гл.менеджером Центра лингвистического образования, магистранткой 1 курса ИПиП, программа «Управление образованием». Ваши искренние ответы очень помогут мне в проведении исследования (практической части магистерской диссертации). Кроме того, ваше участие в анкетировании даст возможность объективно оценить работу Центра, внести изменения в учебный план, разработать новую программу. Благодарю за понимание и уделенное время.

Инструкция: подчеркните выбранный ответ.

1. Укажите свой пол: м ж
2. Укажите свой возраст: до 20 лет 21-24 25 и старше
3. Год обучения в Центре ЛО: 1 2 3
4. Вы являетесь студентом бакалавриата студентом специалитета  
студентом магистратуры закончили обучение в вузе и работаете  
учитесь и работаете
5. Укажите специальность (направление) основного образования \_\_\_\_\_

---

6. С каким уровнем поступили в Центр ЛО:  
Beginner Elementary Pre-intermediate  
Intermediate Upper-intermediate Advanced
7. Как вы оцениваете свой уровень на данный момент:  
Beginner Elementary Pre-intermediate  
Intermediate Upper-intermediate Advanced
8. Какого уровня планируете достичь (достигли) к выпуску:  
Beginner Elementary Pre-intermediate  
Intermediate Upper-intermediate Advanced
9. Как оцениваете уровень преподавания в Центре ЛО:  
низкий средний достаточный  
высокий очень высокий
10. Расставьте по степени важности на данный момент (от 1 до 6):  
1) обучение по основному месту учебы \_\_\_\_\_  
2) работа \_\_\_\_\_  
3) изучение иностранного языка \_\_\_\_\_  
4) приобретение переводческих компетенций \_\_\_\_\_  
5) установление новых контактов \_\_\_\_\_  
6) другое \_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_
11. Что дает вам обучение в Центре ЛО:  
1) возможность полнее реализовать в основной профессии  
2) свободное общение с друзьями, коллегами на изучаемом языке  
3) ведение бизнеса с иностранцами без посредников  
4) возможность написания научных статей в иностранных журналах, выступления на конференциях  
5) поступление в зарубежный вуз, обучение по программам обмена  
6) чтение, просмотр фильмов на языке оригинала  
7) другое \_\_\_\_\_

---

12. Как вы оцениваете уровень профессионализма преподавателей по практическому курсу иностранного языка?  
высокий скорее высокий средний низкий

13. Как вы оцениваете уровень профессионализма преподавателей по теоретическим курсам?  
 высокий                      скорее высокий                      средний                      низкий
14. Какие предметы, аспекты считаете самыми необходимыми? \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_
15. Какие предметы, аспекты считаете лишними, не нужными? \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_
16. Планируете ли вы продолжить изучение иностранного языка после обучения в Центре ЛО?  
 да                      не знаю                      нет
17. Расписание занятий в Центре ЛО  
 удобное                      устраивает почти всегда  
 устраивает не всегда                      не устраивает
18. Успеваете ли вы к началу пары  
 да                      обычно                      не всегда                      нет
19. Оцените качество получаемого образования в Центре ЛО в процентах  
 менее 25                      25-50                      50-75                      75-100
20. Способствует ли обучение в Центре ЛО вашему интеллектуальному развитию  
 да                      не особо                      нет
21. Способствует ли обучение в Центре ЛО вашему творческому развитию  
 да                      не особо                      нет
22. Что для вас важнее                      знания                      диплом
23. Совмещение обучение в Центре ЛО с основной учебой (работой) для вас  
 очень сложно                      сложно время от времени  
 проблем не возникает                      обучение в Центре ЛО – основное занятие
26. Пропускаете ли вы пары  
 часто                      иногда  
 только по уважительным причинам                      никогда
24. Хотели бы вы преподавать иностранный язык в будущем  
 да                      можно попробовать                      нет
25. Хотели бы вы изучать теорию и методику преподавания иностранных языков  
 да                      не знаю                      нет
26. Как вы оцениваете качество получаемых знаний  
 соответствует планируемым целям  
 могло бы быть лучше, если посещать все пары и выполнять домашнее задание  
 не соответствует планируемым целям  
 могло бы быть лучше, если \_\_\_\_\_
27. Что бы вы изменили в программе профессиональной переподготовки «Переводчик в сфере профессиональной коммуникации» \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_
28. Как оцениваете уровень материально-технического оснащения программы  
 достаточный                      средний                      не достаточный
29. Престижно ли обучение в Центре ЛО  
 да                      не знаю                      нет
30. Каков, на ваш взгляд, оптимальный срок освоения программы  
 2 года                      2,5 года                      3 года                      3,5 года
31. Считаете ли вы, что обучение в Центре ЛО повышает вашу конкурентоспособность  
 да                      не знаю                      нет
32. Вы узнали о Центре ЛО  
 от знакомых                      из печатной рекламы                      на сайте ТюмГУ

**ХАРАКТЕРИСТИКА КВАЛИФИКАЦИИ  
«ПЕРЕВОДЧИК В СФЕРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ»**

**Область профессиональной деятельности** выпускников, освоивших программу: межкультурное общение, межкультурная коммуникация.

**Объекты профессиональной деятельности:** перевод и переводоведение, иностранные языки и культуры стран изучаемых языков.

**Виды профессиональной деятельности,** к которым готовятся выпускники: переводческая консультативно-коммуникативная.

Выпускник, освоивший программу, должен быть готов решать следующие **профессиональные задачи:**

*переводческая деятельность:*

- обеспечение межкультурного общения в сфере профессиональной коммуникации;
- выполнение функций посредника в сфере межкультурной коммуникации;
- использование видов, приемов и технологий перевода с учетом характера переводимого текста и условий перевода для достижения максимального коммуникативного эффекта;
- проведение информационно-поисковой деятельности, направленной на совершенствование профессиональных умений в области перевода;
- составление словарей, методических рекомендаций в профессионально ориентированных областях перевода.

*консультативно-коммуникативная деятельность:*

- участие в деловых переговорах, конференциях, симпозиумах, семинарах с использованием нескольких рабочих языков;
- проведение информационно-поисковой деятельности, направленной на совершенствование профессиональных умений в области межкультурной коммуникации.

В **результате** освоения программы у выпускника должны быть сформированы следующие компетенции:

**общекультурные компетенции (ОК)**

- владение культурой мышления, способность к анализу, обобщению информации, постановке целей и выбору путей их достижения, владеет культурой устной и письменной речи (ОК-7);

**общепрофессиональные компетенции (ОПК)**

- способность использовать понятийный аппарат философии, теоретической и прикладной лингвистики, переводоведения, лингводидактики и теории межкультурной коммуникации для решения профессиональных задач (ОПК-1);
- способность видеть междисциплинарные связи изучаемых дисциплин, понимать их значение для будущей профессиональной деятельности (ОПК-2);
- владение системой лингвистических знаний, включающей в себя знание основных фонетических, лексических, грамматических, словообразовательных явлений и закономерностей функционирования изучаемого иностранного языка, его функциональных разновидностей (ОПК-3);

- владение этическими и нравственными нормами поведения, принятыми в инокультурном социуме; готовность использовать модели социальных ситуаций, типичные сценарии взаимодействия участников межкультурной коммуникации (ОПК-4);
- владение основными дискурсивными способами реализации коммуникативных целей высказывания применительно к особенностям текущего коммуникативного контекста (время, место, цели и условия взаимодействия) (ОПК-5);
- владение основными способами выражения семантической, коммуникативной и структурной преемственности между частями высказывания – композиционными элементами текста (введение, основная часть, заключение), сверхфразовыми единствами, предложениями (ОПК-6);
- способность свободно выражать свои мысли, адекватно используя разнообразные языковые средства с целью выделения релевантной информации (ОПК-7);
- владение особенностями официального, нейтрального и неофициального регистров общения (ОПК-8);
- готовность преодолевать влияние стереотипов и осуществлять межкультурный диалог в общей и профессиональной сферах общения (ОПК-9);
- способность использовать этикетные формулы в устной и письменной коммуникации (ОПК-10);

#### **профессиональные компетенции (ПК)**

##### *переводческая деятельность:*

- владение методикой предпереводческого анализа текста, способствующей точному восприятию исходного высказывания (ПК-7);
- владение методикой подготовки к выполнению перевода, включая поиск информации в справочной, специальной литературе и компьютерных сетях (ПК-8);
- владение основными способами достижения эквивалентности в переводе и способностью применять основные приемы перевода (ПК-9);
- способность осуществлять письменный перевод с соблюдением норм лексической эквивалентности, соблюдением грамматических, синтаксических и стилистических норм (ПК-10);
- способность оформлять текст перевода в компьютерном текстовом редакторе (ПК-11);
- владение этикой устного перевода (ПК-14).

##### *консультативно-коммуникативная деятельность:*

- владение необходимыми интеракционными и контекстными знаниями, позволяющими преодолевать влияние стереотипов и адаптироваться к изменяющимся условиям при контакте с представителями различных культур (ПК-16);
- способность моделировать возможные ситуации общения между представителями различных культур и социумов (ПК-17);
- владением нормами этикета, принятыми в различных ситуациях межкультурного общения (сопровождение туристических групп, обеспечение деловых переговоров, обеспечение переговоров официальных делегаций) (ПК-18).

**АНКЕТА ДЛЯ ВЫПУСКНИКОВ ПРОГРАММЫ**

**«ПЕРЕВОДЧИК В СФЕРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

Анкета разработана Мальчихиной Ириной Михайловной, гл.менеджером Центра лингвистического образования, магистранткой 2 курса ИПиП, программа «Управление образованием». Ваши искренние ответы очень помогут мне в проведении исследования (практической части магистерской диссертации).

Инструкция: выберите один или несколько вариантов ответа:

Я пользуюсь английским языком:

- в моей профессиональной деятельности (командировки, сотрудничество с иностранными коллегами, ведение переговоров, переписка и т.п.)
- для саморазвития (фильмы, книги, песни на языке оригинала, поиск информации на англоязычных сайтах и т.п.)
- в путешествиях
- в научной деятельности
- выполняю переводы (устные и/или письменные)
- преподаю, занимаюсь репетиторством
- английский стал моей основной профессиональной деятельностью
- для общения с иностранцами (не в путешествиях, а в своем городе или по скайпу и т.п.)
- продолжаю изучать английский и/или начал изучать другой иностранный язык
- для обучения за рубежом
- я не пользуюсь английским вообще

Другое: \_\_\_\_\_

Благодарю за понимание и уделенное время!!!