

Федеральное агентство по образованию

СанктПетербургский государственный электротехнический
университет «ЛЭТИ»

**Терминологический словарь в области
управления качеством высшего и среднего
профессионального образования**

(проект)

Настоящий терминологический словарь подготовлен в рамках Фе

деральной программы развития образования на 2005 год по проекту «Научнометодическое обеспечение по созданию и внедрению системы управления качеством в образовательных учреждениях профессионального образования».

Руководитель проекта – С. А. Степанов, к. т. н., доцент, декан факультета экономики и менеджмента, заведующий кафедрой менеджмента и систем качества СанктПетербургского государственного электротехнического университета «ЛЭТИ».

Введение

Настоящий терминологический словарь содержит термины и их определения в области управления качеством высшего и среднего профессионального образования, а также перечень основных международных организаций и документов в области качества образования со ссылками на соответствующие информационные ресурсы Интернет. Нормативные ссылки и источники, использованные при составлении словаря, представлены в разделе 1.

При составлении словаря сделана попытка адаптации современной терминологии менеджмента качества применительно к проблемам качества в образовании с учетом терминологии, используемой в национальной системе управления качеством образования и Болонском процессе. В основу словаря положен ряд важнейших терминов, основным из которых является «*Гарантии качества в образовании*», который фактически является аналогом термина «*Менеджмент качества*» (в соответствии со стандартами серии ISO 9000:2000).

Введение этого термина было обусловлено требованиями докумен та

«Стандарты и Директивы для гарантии качества Высшего образования в Европейском регионе» (см. раздел 2), разработанного Евро пейской сетью (Ассоциацией) гарантии качества (ENQA) в сфере высшего образования. Согласно упомянутому документу *гарантии качества в образовании* могут рассматриваться как все виды скоор динированной деятельность по руководству и управлению образова тельным учреждением (ОУ) применительно к качеству, что, в свою очередь, позволяет провести декомпозицию этой деятельности:

- на *планирование качества*, т. е. деятельность, направленную на формирование стратегии, политики и связанных с ними целей и требований по качеству образования;
- на *управление качеством*, т. е. методы и виды деятельности ОУ оперативного характера, используемые для выполнения требова ний к качеству;
- на *оценку качества*, т. е. все виды деятельности ОУ, направленные на создание уверенности руководства и потребителей, что требования к качеству образования будут выполнены. К данному виду деятельности относится деятельность самого ОУ, заинтересованных сторон и третьей стороны по самооценке и оценке СК ОУ, лицензированию, аттестации и аккредитации, а также проведение внутренних и внешних аудитов;

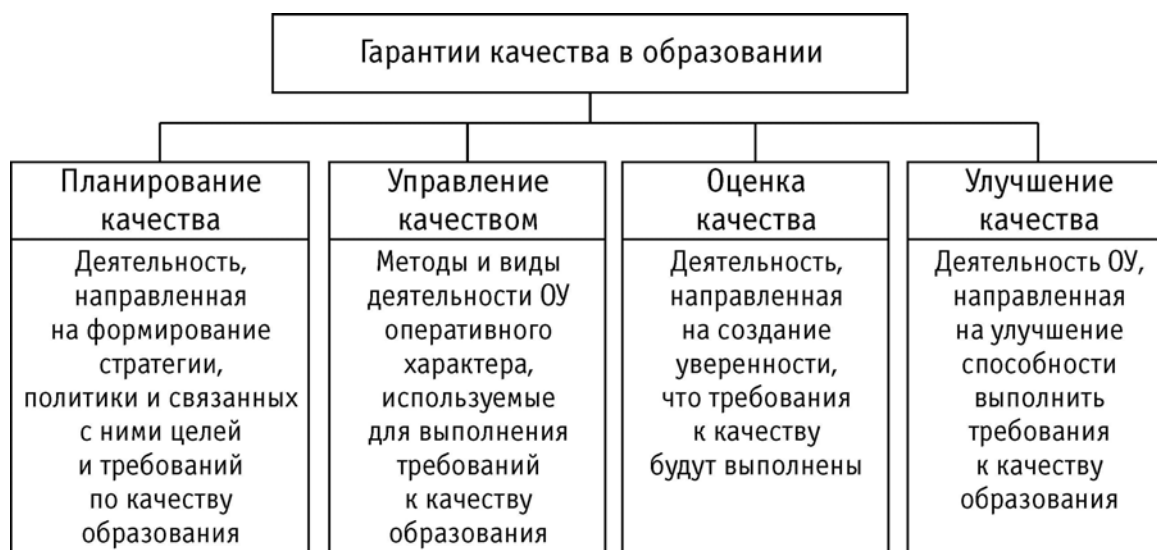


Рис. 1. Структура «Гарантий качества в образовании» _ на *улучшение качества*, т. е. все виды деятельности ОУ, направленные на улучшение способности выполнить требования к качеству образования, при этом требования могут относиться к любым аспектам, таким как результативность, эффективность, прослеживаемость и др.

На рис. 1 представлена структура «Гарантии качества в образовании», как совокупности упомянутых выше направлений деятельности ОУ.

При работе над терминологическим словарем достаточно важно установить логические связи между основными понятиями, которые основываются на иерархических отношениях между признаками видов, таким образом, чтобы наиболее экономное описание понятия образовывалось путем наименования его видов и описания признаков, отличающих его от стоящих выше или соподчиненных понятий. Такие связи между понятиями удобно представлять графически.



Рис. 2. Графическое представление родовидовой связи



Рис. 3. Графическое представление партитивной связи

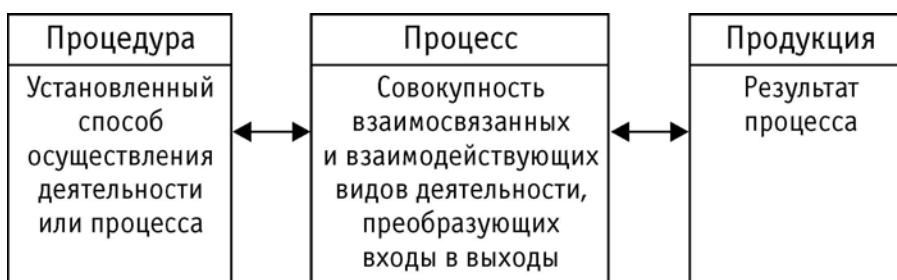


Рис. 4. Графическое представление ассоциативной связи

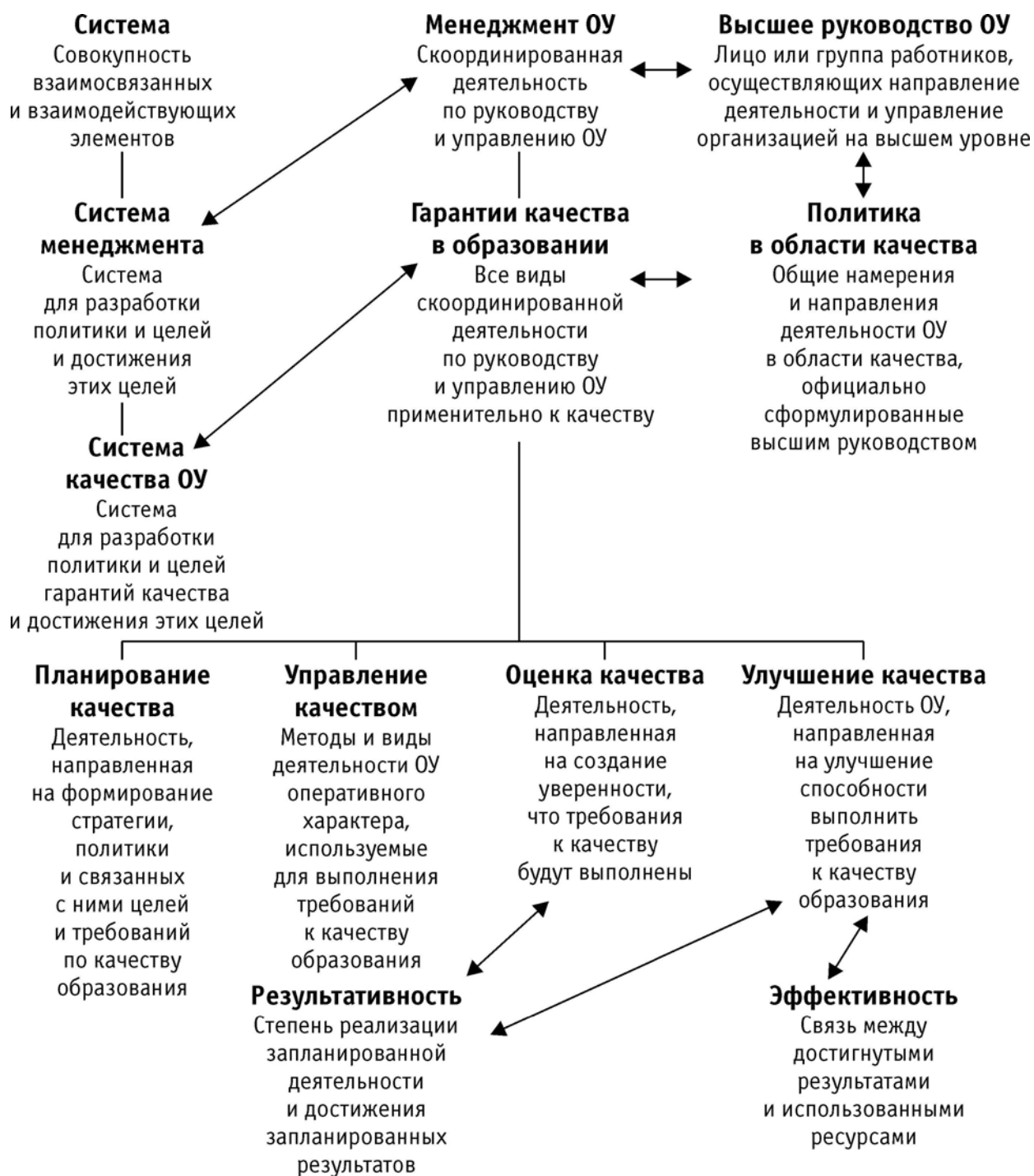


Рис. 5. Логические связи между основными понятиями словаря

Существуют три основных вида связей между понятиями: родовидовые, партитивные и ассоциативные.

При *родовидовой связи* субординатные понятия в рамках иерархии наследуют признаки суперординатного понятия и содержат описания тех признаков, которые отличают их от суперординатных (вышестоящих) и координатных (соподчиненных) понятий, например связь понятий «*весна*», «*лето*», «*осень*» и «*зима*» с понятием «*время года*».

Родовидовые связи изображаются графически в виде веера или дерева без стрелок (рис. 2).

При партитивной связи субординатные понятия в рамках одной иерархической системы являются частью суперординатного понятия, например понятия «весна», «лето», «осень» и «зима» могут быть определены как части «года».

Партитивные отношения изображаются в виде «грабель»: единичные части изображаются одной чертой, а множественные — двумя (рис. 3).

Ассоциативные связи не столь экономичны, как родовидовые и партитивные связи, однако они помогают определить природу взаимоотношений между двумя понятиями в рамках системы понятий, например причина и следствие, действие и место, действие и результат, инструмент и функция, материал и продукция.

Ассоциативные связи изображаются одной чертой с двунаправленными стрелками (рис. 4).

На рис. 5 представлены логические связи между основными понятиями, положенными в основу настоящего словаря-гlossария.

1. Нормативные ссылки и источники

1. European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA): Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area.
2. Берлинская декларация министров стран участниц Болонского процесса, 19 сентября 2003 года.
3. Бергенская декларация министров стран участниц Болонского процесса, 20 мая 2005 года.
4. Перечень ключевых понятий и терминов для терминологического словаря по обеспечению качества высшего образования Российской Федерации, разработанного в соответствии с обязательствами Российской стороны по Болонскому процессу/ Составитель Н.Б. Саханский. — М.: Федеральная служба по надзору в области образования и науки, Информационно-методический центр государственной аккредитации, 2004.
5. Закон РФ «Об образовании» от 10 июля 1992 г. № 3266–1 в редакции Федеральных законов от 13.01.96 № 12–ФЗ, от 16.11.97 № 144–ФЗ.
6. ГОСТ Р ИСО 9000–2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. — М.: Издво стандартов, 2001. — 26 с.
7. ГОСТ Р ИСО 9001–2001. Системы менеджмента качества. Требования. — М.: Издво стандартов, 2001. — 21 с.
8. Международный стандарт ISO 8402. Управление качеством и обеспечение качества — Словарь/ Пер. с англ. — 2е издание, 1994–04–01. — 50

с.

2. Термины и определения в области качества образования

АБИТУРИЕНТ

А

Абитуриент (*University Entrant, Applicant*) — лицо, владеющее документом о среднем (полном) общем или среднем профессиональном образовании и поступающее в высшее или среднее специальное учебное заведение (вуз/ссуз).

Автономия ОУ (*Education Institution Autonomy*) — возможность для ОУ принимать определенные решения и предпринимать определенные действия, не испрашивая разрешения вышестоящих органов управления образованием.

Примечание. Автономия один из основных принципов государственной политики РФ в области образования. Автономия означает самостоятельность в подборе и расстановке кадров, осуществлении учебной, научной, финансово-хозяйственной и иной деятельности в соответствии с законодательством и уставом высшего учебного заведения, утвержденным в установленном законодательством порядке. Законодательство РФ допускает дополнительные образовательные программы и дополнительные образовательные услуги. Автономность образовательных учреждений связана с приобретением образовательными учреждениями прав юридического лица, разработкой устава, выработкой образовательной политики и стратегии, включая основные направления развития. Автономность не означает полной самостоятельности и независимости образовательного учреждения от государственного и общественного контроля, от территориальных образовательных систем.

Администрация учебного заведения (ОУ) (*Education Institution Administration*) — совокупность должностных лиц и структурных подразделений ОУ, осуществляющих общее руководство и оперативное управление ОУ, выступающая в качестве юридического лица, официально представляющего ОУ.

Академический аудит (*Academic Audit*) — см. **Аудит качества, Внешняя оценка, Внутренняя оценка и Самооценка.**

Академическое признание (*Academic Recognition*) — 1) набор процедур и

процессов для подтверждения и признания вузами и странами квалификаций в высшем образовании; 2) признание курсов, квалификаций или дипломов одного (отечественного или зарубежного) учреждения высшего образования другим с целью предоставления студентам возможности дальнейшего обучения.

Примечание. В европейском пространстве высшего образования различают три основных уровня признания, а также инструменты, связанные с ними (предложенные Лиссабонской конвенцией и Болонской декларацией):

АККРЕДИТАЦИОННЫЙ СТАТУС

1) признание квалификаций, включающих предыдущее образование и профессиональный опыт, позволяющее получить или продолжить высшее образование; 2) признание коротких периодов обучения, в связи с мобильностью студентов, где основным инструментом является система переводимых кредитов ECTS; 3) признание полных периодов обучения, где основным инструментом является приложение к диплому.

Аккредитационное обследование (*Accreditation Survey*), см. также **Государственная аккредитация ОУ** — оценка ОУ или образовательной программы органом по аккредитации, устанавливающая степень его (ее) соответствия действующим стандартам, для присвоения аккредитационного статуса (типа и вида ОУ). Обследование включает проверку документов и информации (данных), представленных ОУ, после чего происходит визит внешних экспертов.

Аккредитационный орган (*Accreditation Body*), см. также **Орган по аккредитации** — 1) государственная или негосударственная (общественная) организация (ассоциация), действующая на национальном или региональном уровне, разрабатывающая стандарты и критерии оценки качества образования, проводящая внешнюю экспертизу и визиты экспертов в ОУ для оценки соответствия ОУ или предоставляемых им образовательных программ определенным критериям.

Аккредитационный орган уполномочен присваивать ОУ или отдельным образовательным программам формальный статус и предоставлять право на образовательную деятельность при условии получения положительных результатов.

Существуют разные типы аккредитационных органов: службы, агентства, комиссии, советы, коллегии и т.д. Эти органы осуществляют общую, специализированную, профессиональную, региональную, национальную аккредитацию, аккредитацию дистанционного образования и др.

2) **Федеральный орган управления высшим профессиональным об**

разованием, проводящий аккредитацию ОУ на основании заключения об аттестации, результатов экспертизы показателей ОУ и утверждаемых им критериев аккредитации для ОУ.

Аккредитационный статус (*Accreditation Status*) — формальное признание ОУ или предоставляемой им образовательной программы соответствующей определенным стандартам качества образования, установленным аккредитационным органом на региональном, национальном или специализированном уровне.

АККРЕДИТАЦИЯ ИНСТИТУЦИОНАЛЬНАЯ

В России аккредитационный статус ОУ определяется типом ОУ (вуз/ссуз) и видом ОУ: для вузов — институт/академия/университет, для ссузов: училище/техникум/колледж.

Аккредитация институциональная (*Institutional Accreditation*) — аккредитация ОУ в целом, включая все образовательные программы, подразделения, формы обучения, без учета отдельных образовательных программ ОУ.

Аккредитация образовательной программы (ОП) (*Program Accreditation*) — официальное признание образовательной программы вне зависимости от наличия аккредитации образовательной организации в целом.

Аккредитация ОУ (*Accreditation*), см. также **Аккредитационное обследование** и **Государственная аккредитация ОУ** — 1) процедура осуществления организационноаналитических мероприятий по подготовке и принятию управленческого решения об отнесении образовательного учреждения к определенному типу и виду; признание, установление, подтверждение, изменение государственного статуса (типа, вида) образовательного учреждения; 2) установление для ОУ или образовательной программы их статуса и соответствия установленным нормам и стандартами образования.

Аккредитация (*Accreditation*), см. также **Аккредитационное обследование** и **Государственная аккредитация ОУ** — процедура оценивания и определения достижения определенного статуса, норм, стандартов качества образования, предполагающая признание и гарантию на определенный срок стабильности полученных результатов и их совершенствования. Аккредитация — главный инструмент поддержки процессов, происходящих в системе европейского образования; служит залогом качества как вводимых, так и существующих программ.

Анализ проекта (*Project analysis*) — документированная, всесторонняя и

систематическая проверка проекта (например, новой образовательной программы) с целью оценки возможности его реализации и выполнения требования по качеству, обеспеченности ресурсами, а также выявления проблем и определения способов их решения. Анализ проекта может проводиться на любом этапе процесса проектирования и разработки, но в любом случае он должен быть осуществлен до завершения процесса проектирования образовательной программы.

Анализ результатов обучения (*Academic performance analysis*) — исследование результатов обучения, выраженных в оценках и рейтинге обучающихся, с целью определения качества обучения и качества полу

АСПИРАНТ

ченных знаний, умений и навыков и определения проблемных областей для корректирующих действий и улучшения качества образования.

Анализ СК ОУ со стороны руководства (*Evaluation by top management*) — деятельность высшего руководства ОУ, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности и результативности системы качества ОУ и ее соответствия политике и целям ОУ в области качества образования.

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

Анкетирование (опрос) студентов (*Student Survey*) — метод оценки, который использует опросы и интервью, чтобы установить, насколько студенты удовлетворены образовательными программами, услугами и другими аспектами своей учебной деятельности. Студентов обычно просят заполнить анкеты открытого или закрытого типа или ответить на вопросы по телефону. Обзор может состоять из анкетных опросов в классе, почтовых, телефонных опросов и/или бесед (стандартных, индивидуальных или групповых). Студенческие опросы относительно дешевые, просты в проведении и могут охватывать большое количество участников. Некоторые наблюдатели подвергают сомнению валидность и надежность

этих опросов, а также их значимость в образовательной политике.

Апелляция (*Appeal*) — 1) заявление абитуриента или студента на необоснованность, полученной им оценки на экзамене, имеющая следствие рассмотрение ее на специальной апелляционной комиссии, целью которой является принятие решения о правильности или неправильности выставленной оценки с возможностью ее изменения или пересдачи экзамена; 2) заявление о пересмотре решения диссертационного совета по вопросам присуждения, лишения (восстановления) ученой степени.

Аспирант (*PhD student, Doctoral student*) — лицо с высшим образованием, обучающееся в аспирантуре (с отрывом или без отрыва от работы) и подготавливающее диссертацию на соискание ученой степени кандидата наук.

АСПИРАНТУРА

Аспирантура (*PhD Studies*) — составная часть единой системы непрерывного образования и подготовки кадров высшей квалификации, основная форма подготовки научных кадров к самостоятельной педагогической и научной работе. Создается при вузах и научноисследовательских учреждениях.

Аттестат (*Certificate, Diploma*) — 1) документ, подтверждающий окончание определенного ОУ и получение образования определенного уровня (обычно с перечислением дисциплин, по которым пройдена подготовка); 2) официальный документ о присвоении ученого звания (доцента, профессора и др.).

Аттестационная комиссия (*Attestation commission*) — 1) комиссия, состоящая из членов ППС ОУ и привлеченных лиц из производственной сферы, целью которой является проведение итоговой аттестации студентов ОУ; 2) комиссия, создаваемая государственным органом по аттестации для проведения аттестации образовательного учреждения.

Аттестационное заключение (*Attestation conclusion*) — 1) заключение аттестационной комиссии о соответствии компетенций выпускника требованиям ГОС; 2) заключение государственной аттестационной комиссии, являющееся основанием для получения государственной аккредитации ОУ или ее лишения.

Аттестация кадров (*Staff attestation*), см. также **Аттестация педагогических работников** — оценка профессиональных знаний, умений и результатов профессиональной деятельности лиц, занимающих определенные должности в ОУ.

Аттестация ОУ (*Institutional Attestation*) — основная форма государственного общественного контроля образовательной деятельности ОУ. Аттестация устанавливает соответствие содержания, уровня и качества подготовки выпускников всех ОУ (независимо ведомственной подчиненности и форм собственности) требованиям государственных образовательных стандартов (ГОС). ОУ может пройти аттестацию только при условии положительных результатов итоговой аттестации не менее половины его выпускников в течение трех последовательных лет, предшествующих аттестации. Первая аттестация вновь созданного учреждения может проводиться после первого выпуска учащихся, но не ранее чем через три года после получения лицензии на право ведения образовательной деятельности. Проведение аттестации обычно сопровождается разными формами самоанализа результатов жизни деятельности учреждения. Очередная аттестация проводится по заявлению образовательного учреждения раз в пять лет.

АУДИТОР

Аттестация педагогических работников (*Teaching Staff Attestation*) — оценивание уровня квалификации, педагогического профессионализма и продуктивности деятельности работников ОУ. Показателями аттестации являются: характеристика преподавателя, даваемая кафедрой, оценка его пребывания на факультете повышения квалификации и мнение студентов о преподавателе.

Аудит институциональный (*Institutional Audit*) — процесс изучения экспертной комиссией процедур и механизмов, гарантирующих качество образования, основанный на анализе представленных данных. Если объектом изучения являются обязанности по повышению качества управления и стандарты, за которые ответственно учреждение в целом, подобный процесс называется институциональным обследованием.

Аудит качества (*Quality Audit*) — 1) систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита (проверки) и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита (проверки); 2) процесс экспертизы ОУ, его подразделения, процессов или отдельных образовательных программ на основе представленных документов и установление соответствия объекта исследования определенным критериям аудита, целям и задачам (объекты исследования: подразделения ОУ, процессы, образовательные программы, учебные планы, персонал, инфраструктура и т. д.).

Примечания. 1) Внутренние аудиты (проверки), иногда называемые «аудиты (проверки) первой стороной», проводятся обычно самим ОУ или от его имени для

внутренних целей и могут служить основанием для декларации о соответствии образовательным стандартам. 2) Внешние аудиты (проверки) включают аудиты, обычно называемые «аудиты (проверки) второй стороной» или «аудиты (проверки) третьей стороной». 3) Аудиты (проверки) второй стороной проводятся сторонами, заинтересованными в деятельности ОУ, например потребителями или другими лицами от их имени. 4) Аудиты (проверки) третьей стороной проводятся внешними независимыми организациями. Эти организации осуществляют аттестацию или аккредитацию на соответствие требованиям, например требованиям Стандартов и Директив ENQA, ГОСТ Р ИСО 9001 и др.

Аудитор (*Auditor*) — лицо, обладающее компетентностью для проведения аудита (проверки).

БАКАЛАВР

Б

Бакалавр (*Bachelor*) — первая академическая степень (квалификационная степень, квалификация), которая присваивается по результатам аттестации лицам, успешно освоившим соответствующие образовательные программы высшего образования, и дающая право ее обладателям заниматься определенной профессиональной деятельностью или продолжать обучение по магистерским образовательным программам для получения более высокой академической степени.

Бенчмарк предметный (*Subject benchmark*) — бенчмарк, дающий академической общественности возможность описать природу и характеристики программ по определенному предмету и ожидаемый стандарт для присвоения квалификации на данном уровне в специфической предметной области. Бенчмарки являются большими ориентирами в структуре гарантии качества, чем предписания учебных планов.

Бенчмаркинг внутренний (*Internal Benchmarking*) — сравнение выполнения однотипных программ в различных областях ОУ. Обычно проводится в крупных децентрализованных образовательных учреждениях, имеющих несколько факультетов (кафедр, филиалов), реализующих похожие программы.

Бенчмаркинг общий (*Generic Benchmarking*) — сравнение организаций по основным критериям практической деятельности образовательных учреждений (например, процессы передачи информации, доля отчисленных и т. д.). Общий бенчмаркинг сравнивает основной уровень активности с подобными процессами в других ОУ, которые занимаются аналогичной

деятельностью.

Бенчмаркинг функциональный внешний совместный (*Functional External Collaborative Benchmarking*) — сравнение процессов, инструкций и действий однотипных учреждений, принадлежащих к одной группе и не являющихся конкурентами.

Болонский процесс (*Bologna Process*) — процесс интеграции и гармонизации систем высшего образования в странах Европы, ставящий ко нечной целью построение к 2010 году Европейской зоны высшего образования (European Higher Education Area), в которой студенты и преподаватели вузов будут активно участвовать в академической мобильности и получать быстрое и правильное признание своей академической и профессиональной квалификации

ВНЕШНЕЕ ОБСЛЕДОВАНИЕ

В

Валидация (*Validation*) — подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены. **Примечания.** 1) Термин «подтверждено» используется для обозначения соответствующего статуса. 2) Условия применения могут быть реальными или смоделированными.

Валидация образовательной программы (*Program Validation*) — процесс оценки образовательной программы с точки зрения выполнения определенных требований к знаниям, навыкам и умениям (компетенциям) лица, прошедшего данную образовательную программу.

Верификация (проверка) (*Verification*) — подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены.

Примечания:

- 1) Термин «верифицировано» используется для обозначения соответствующего статуса.
- 2) Деятельность по подтверждению может включать:
 - осуществление альтернативных расчетов;
 - сравнение научной и технической документации по новому проекту с аналогичной документацией по апробированному проекту;
 - проведение испытаний и демонстраций;
 - анализ документов до их выпуска.

Видение (*Vision*) — краткая формулировка желаемого состояния ОУ по всем его основным параметрам на обозримую перспективу, обычно на 3 или 5, 10 и 20 лет. Часто при формулировке видения определяют ся наиболее важные для ОУ области развития, о которых необходимо заботиться для достижения долговременного успеха. Видение должно вдохновлять сотрудников и мотивировать их на достижение заявленных перспектив.

Внешнее обследование или оценка (*External Evaluation*) — процесс сбора (при помощи специализированного агентства) данных, информации и фактов об ОУ, его структуре и основной деятельности, для подготовки подробного отчета о качестве образовательной деятельности. Внешнее обследование проводится комиссией, состоящей из внешних экспертов, специалистов или инспекторов, и обычно состоит из трех отдельных этапов:

- анализ отчета по самообследованию,
- . — посещение ОУ,
- . — составление отчета на основе полученных результатов обследования.

ВНЕШНЯЯ ЭКСПЕРТИЗА

Внешняя экспертиза (*External Review*), см. также **Внешнее обследование или оценка** — 1) процедура оценки качества и эффективности академических программ ОУ, его профессорско-преподавательского состава и/или его структуры. Процедура проводится внешними экспертами/наблюдателями (эксперты — это преподаватели одной дисциплины; но на практике существуют различные типы экспертов, однако они все должны быть высококвалифицированными специалистами, как в рассматриваемой области, так и в высшем образовании вообще). Экспертиза может иметь различные варианты полномочий экспертов, типы экспертизы, способы их подбора и обучения, места посещения, стандарты и оценки. Экспертная оценка обычно основана на отчете по самообследованию, представленном учреждением, и служит основой для показателей и/или методов оценки (вне него) обследования в высшем образовании; 2) процедура экспертного оценивания деятельности ОУ, полноты и достоверности информации, представленной в заявительных документах (отчете о самообследовании) и переданных в централизованный банк данных.

Внутреннее обследование или самооценка (*SelfEvaluation*) — всестороннее обследование ОУ, основанное на систематическом сборе данных, итогом которого является тщательно обсужденное персоналом ОУ мнение или суждение о результативности и эффективности организации и уровне развития, организованности, упорядоченности и совершенства основных рабочих процессов ОУ. Самооценка обычно проводится при

непосредственном участии руководства ОУ. Цель само оценки заключается в подготовке отчета по самообследованию и предоставлении организации рекомендаций, основанных на фактах и данных, касающихся областей применения ресурсов для улучшения ее деятельности. Самооценка может использоваться ОУ для сравнения своей деятельности с лучшими в определенном классе достижениями других ОУ или показателями мирового уровня в данной области (Benchmarking), а также может быть полезной при сравнении с поставленными ранее целями при повторных оценках степени достижения этих целей.

Внутренний аудит (*Internal Audit*) — внутренние аудиты (проверки), иногда называемые «аудиты (проверки) первой стороной», проводятся обычно самим ОУ или от его имени для внутренних целей могут служить основанием для декларации о соответствии предоставляемых образовательных услуг существующим стандартам образования.

Примечание. Существуют три основных метода внутреннего аудита в сфере высшего образования, проводимого:

ВЫСШЕЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

1) внутренними комиссиями, членами которых являются эксперты, работающие в данном ОУ; 2) консорциумный аудит (предоставляет услуги большому количеству клиентов одновременно как в области образования, так и вне данного сектора); 3) бухгалтерские фирмы, занимающиеся проведением внутреннего бухгалтерского аудита.

Воспитательная работа (*Breeding, upbringing activities*) — деятельность ОУ, направленная на формирование у обучаемых мировоззрения, норм поведения морально-нравственных, культурных, эстетических, гражданских и социальных качеств и их адаптацию в общественной жизни.

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

Примечания.

1. «Все сотрудники» означает персонал во всех подразделениях и на всех уровнях организационной структуры.
2. При всеобщем менеджменте качества концепция качества имеет отношение к достижению всех целей управления.

3. 3. Выгоды для общества» подразумевают выполнение требований общества.

Вступительные испытания (*Entrance examination*) — конкурсная проверка знаний и умений абитуриентов с целью выявления их подготовленности к обучению в ОУ; результаты являются основанием для зачисления в ОУ.

Выводы по результатам аудита (*Audit conclusions*) — результаты оценки собранных подтверждающих документов по аудиту по сравнению с критериями аудита.

Выпускник (*Graduate*) — лицо, окончившее обучение в ОУ по программе обучения и с получением итогового документа об окончании ОУ (аттестата зрелости, диплома).

Высшее профессиональное образование — ВПО (*Higher Education*) — 1) все виды образования на базе среднего (полного) общего или среднего профессионального образования, осуществляемые в высшем учебном заведении по основным образовательным программам, отвечающим требованиям государственных образовательных стандартов ВПО. Завершается итоговой государственной аттестацией и, соответс

ВЫСШЕЕ РУКОВОДСТВО ОУ

твенно, выдачей государственного документа о высшем профессиональном образовании; 2) образование, имеющее целью подготовку и переподготовку специалистов соответствующего уровня, удовлетворение потребностей личности в углублении и расширении образования на базе среднего (полного) общего, среднего профессионального образования и реализуемое в образовательных учреждениях высшего профессионального образования.

Высшее руководство ОУ (*Top management*) — лицо или группа работников ОУ, осуществляющих направление деятельности и управление организацией на высшем уровне.

Высшее учебное заведение, вуз, образовательное учреждение ВПО

(*Higher Education Institution*) — ОУ, имеющее статус юридического лица и реализующее в соответствии с лицензией образовательные программы ВПО. Способствует удовлетворению потребностей личности в интеллектуальном, культурном и нравственном развитии посредством получения высшего и/или послевузовского профессионального образования.

Г

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

Примечания. 1) Руководство и управление ОУ применительно к качеству включает: разработку политики и целей в области качества образования, планирование качества, управление качеством, оценку качества и улучшение качества образования (см. определения этих терминов далее). 2) **Гарантии качества** в образовании является аналогом термина «*менеджмент качества*», принятого в стандартах по качеству серии ISO 9000:2000. Введение этого термина было обусловлено требованиями документа «Стандарты и Директивы для гарантии качества Высшего образования в Европейском регионе», разработанного Европейской сетью (Ассоциацией) гарантии качества (ENQA) в сфере высшего образования

Государственная аккредитация ОУ (*State Institutional Accreditation*) — аккредитационное обследование ОУ государственным органом по аккредитации, целью и содержанием которого является установление и подтверждение на очередной срок государственного статуса ОУ по типу — вуз/ссуз и виду: для вузов: институт, академия или универси

ДЕЛОВОЕ СОВЕРШЕНСТВО

тет, для ссузов: училище/техникум/колледж с определением перечня образовательных программ по которым ОУ имеет право выдавать документы об образовании государственного образца. Государственная аккредитация проводится Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки на основании аттестационного заключения, анализа деятельности ОУ по показателям государственной аккредитации и их соответствия критериальным значениям.

Государственное ОУ (*State Education Institution*) — учебное заведение, принадлежащее государству и, как следствие, имеющее (частично) государственное финансирование своей деятельности. Создается, реорганизуется и ликвидируется в соответствии с законодательством РФ Правительством РФ (федерального подчинения), органом государственной власти субъекта Российской Федерации — по согласованию с федеральным органом управления образованием (подчинения субъекта РФ).

Государственный образовательный стандарт — ГОС (*State academic standard of education*) — документ, определяющий обязательный минимум содержания основных образовательных программ, максимальный объем

учебной нагрузки обучающихся, требования к уровню подготовки выпускников.

Группа по аудиту (проверке) (*Audit Team*) — один или несколько аудиторов, проводящих аудит (проверку)

Д

Данные по качеству (*Data on quality*) — документы, содержащие объективные свидетельства выполненной деятельности ОУ, но не имеющие статуса записей по качеству.

Деловое совершенство (*Business Excellence*) — передовая практика управления организацией и достижения результатов, основанная на комплексе основополагающих концепций, включающих ориентацию на результат, особое внимание к потребителю, лидерство руководства и постоянство целей, менеджмент на основе процессов и фактов, вовлеченность персонала, постоянное улучшение и инновации, взаимовыгодное партнерство, корпоративную социальную ответственность. Модель делового совершенства Европейского фонда по менеджменту качества (EFQM) имеет четыре критерия результатов: результаты для потребителя, результаты для сотрудников, результаты для обще

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ОУ

ства и ключевые результаты деятельности. При этом под ключевыми результатами деятельности понимаются ключевые результаты, которых должна достичь организация, чтобы соответствовать своим деловым намерениям и требованиям стратегии. Однако некоторые из этих результатов могут быть уже отражены в результатах деятельности для потребителей, сотрудников и общества и не должны повторяться в ключевых результатах деятельности. Только результаты, которые еще не отражены, но являются ключевыми для организации, фиксируются в ключевых результатах деятельности.

Деятельность ОУ (*Institutional Activities*) — совокупность образовательной и научной, финансовой, хозяйственной и иной деятельности ОУ

Диплом (*Diploma*) — официальный документ, удостоверяющий завершение высшего профессионального образования. Законодательством РФ устанавливаются следующие виды дипломов для различных ступеней ВПО:

- .– диплом бакалавра;
- .– диплом специалиста с высшим профессиональным образованием;
- .– диплом магистра;
- .– диплом о неполном высшем профессиональном образовании.

Дипломированный специалист в системе высшего образования (*Professionally Qualified, Certificated Specialist*) — специалист, завершивший обучение в вузе по образовательнo-профессиональным программам со сроком обучения не менее пяти лет, успешно защитивший диплом и получивший квалификацию по соответствующей специальности.

Дипломная работа (*Diploma Thesis*) — самостоятельная выпускная квалификационная работа (ВКР), выполняемая студентом вуза (ссуза) на этапе итоговой аттестации на последнем году обучения и служит одной из форм проверки его подготовленности к самостоятельной работе по специальности. и служащая основанием для присвоения ему определенной квалификации и выдачи диплома об окончании ОУ.

Дипломный проект (*Diploma Project*) — выпускная квалификационная работа (ВКР), содержащая результаты проектирования и разработки конкретной продукции, изделий и т.п., выполняемая студентом вуза (ссуза) на этапе итоговой аттестации и служащая основанием для присвоения ему определенной квалификации и выдачи диплома об окончании ОУ.

Диссертация (*Dissertation*) — квалификационная работа, служащая основанием для присуждения ученой степени кандидата или доктора наук по определенной специальности

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ

Дистанционное обучение или обучение на расстоянии (*Distant Teaching*) — совокупность современных педагогических, компьютерных и телекоммуникационных технологий, методов и средств (например, Internet), обеспечивающая возможность обучения без посещения учебного заведения, но с регулярными консультациями у преподавателей учебного заведения.

Доктор наук (*Doctor of Science*) — ученая степень по отрасли науки. Присуждается после публичной защиты диссертации соискателем, имеющим высшее или послевузовское профессиональное образование. Диссертация на соискание ученой степени доктора наук должна быть научной квалификационной работой, в которой на основании выполненных автором исследований разработаны теоретические положения, совокупность

которых можно квалифицировать как новое крупное достижение в развитии соответствующего научного направления, либо осуществлено решение научной проблемы, имеющей важное социальное, культурное, народнохозяйственное или политическое значение, либо изложены научно обоснованные технические, экономические или технологические решения, внедрение которых вносит значительный вклад в ускорение наукотехнического прогресса. Доктору наук выдается диплом установленного образца.

Докторантура (*Doctoral Studies*) — 1) в РФ — высшая ступень в единой системе непрерывного образования. Создается при ведущих вузах и научноисследовательских учреждениях, располагающих авторитетными научными школами и передовой исследовательской и экспериментальной базой, в целях обеспечения планомерной подготовки на педагогических и научных кадров высшей квалификации — докторов наук; 2) докторантура в странах Европейского Союза — высшая ступень обучения. В 1991 году на серии конференций ректоров университетов стран Европейского Союза было предложено ввести «европейскую систему докторантуры» для улучшения качества образования молодых ученых и поддержки сетевой работы европейских университетов и научноисследовательских институтов.

Докторская диссертация (*Doctoral Dissertation*) — диссертация (квалификационная работа), на соискание ученой степени доктора наук по определенной специальности

Должностная инструкция — ДИ (*Functionary Instruction*) — документ, описывающий требуемую квалификацию, обязанности, права, задачи и сферы ответственности сотрудника, занимающего какую-либо должность.

ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

Дополнительное образование (*Continuing Education*) — образование, предоставляемое в рамках каждого уровня профессионального образования с целью удовлетворения образовательных потребностей личности за рамками основных образовательных программ, обеспечивающее непрерывное повышение квалификации и мастерства в связи с необходимостью обновления теоретических и практических знаний по образовательным программам базовой специальности, освоения современных методов решения профессиональных задач.

Е

Европейская система зачетных единиц (*European Credit Transfer System — ECTS*) — система зачетных единиц, введенная в университетах Европы в рамках программы ERASMUS и ставшая эффективным средством признания образования, полученного студентами в другом вузе (возможно, за границей), а также инструментом предоставления детальной информации об учебных планах, присваиваемой степени и т. д.

З

Заинтересованные стороны (*Stakeholders*) — лицо или группа лиц, заинтересованные в деятельности или успехе ОУ. *Примеры:* потребители, владельцы, работники организации, поставщики, банкиры, ассоциации, партнеры или общество.

Примечание. Группа может состоять из организации, ее части или из нескольких организаций.

Заключение по результатам аудита (*Audit Conclusion*) — документ по итогам аудита, содержащий выходные данные аудита, предоставленные группой по аудиту (проверке) после рассмотрения целей аудита и всех наблюдений аудита.

Замещение должностей в ОУ (*Vacancy Competition*) — конкурсный отбор сотрудников ОУ на замещение вакантных должностей. Прохождение конкурсного отбора является основанием для заключения контракта.

Записи по качеству (*Notes on Quality*) — документы, содержащие достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности. *Примечания.* Записи могут использоваться, например для документирования прослеживаемости, свидетельства проведения верификации, предупреждающих действий и корректирующих действий.

ЗАЧИСЛЕНИЕ В ОУ

Зачет (*Academic Assessment, Course Assessment*) — 1) аттестационное испытание, которое служит формой проверки успешного выполнения студентом лабораторных работ, практических занятий, курсовых проектов (работ), освоения учебного материала практических и семинарских занятий, а также формой проверки прохождения учебной и производственной практики и выполнения в процессе этих практик всех

учебных заданий в соответствии с утвержденной рабочей программой. Зачет может устанавливаться как по дисциплине в целом, так и по отдельным ее частям; 2) форма итоговой проверки и оценки полноты и прочности знаний студентов а также сформированности умений и навыков; проводится в виде собеседования по важнейшим вопросам каждого раздела изученного курса или по курсу в целом в индивидуальном порядке. Может проводиться с применением тестирования.

Зачетные единицы (кредиты, пункты кредита, кредиты ECTS) (*Credits*) — величина, отражающая затраты времени среднего студента на обучение. Учитываются лекции, практические занятия, семинары, работа с обучающими программами, практика, самостоятельная работа в библиотеке или дома, экзамены и иные процедуры аттестации. Таким образом, зачетные единицы учитывают все виды затрат времени студента, относящихся к учебному процессу, а не только время аудиторной нагрузки. Это скорее относительная, чем абсолютная мера студенческой рабочей нагрузки. Они определяют, какая часть годовой рабочей нагрузки студента сопоставлена учебной дисциплине или ее части. Это сопоставление относится к компетенции образовательного учреждения. В ECTS 60 кредитов представляют рабочую нагрузку академического года, 30 — семестра, 20 — триместра (трети учебного года). Кредиты ECTS гарантируют, что данная программа будет разумна по рабочей нагрузке в период обучения за границей. Кредиты ECTS должны размещаться по нисходящей. Отправной точкой должна быть полная структура учебного плана и программ учебных дисциплин, которые студент должен освоить за академический год. Сопоставление кредитов отдельным частям учебного плана «снизу вверх» достаточно сложно и может привести к тому, что объем годовой нагрузки студента превысит 60 кредитов. Это, очевидно, затруднит перенос кредитов из одного образовательного учреждения в другое.

Зачисление в ОУ (*Enrolment*) — 1) акт признания абитуриентов студентами данного ОУ, сопровождающийся выпуском документов подтверждающих новый статус абитуриентов в качестве обучающихся (студентов); 2) признание лица студентом, обучающимся по определен

ИДЕНТИФИКАЦИЯ ДОКУМЕНТОВ

ной образовательной программе, оформляемое приказом; проводится по заявлениям лиц, имеющих среднее (полное) общее или среднее профессиональное образование, на конкурсной основе по результатам вступительных испытаний. Законодательство РФ предусматривает

зачисление отдельных категорий граждан без прохождения кон курса. Порядок зачисления граждан в высшие учебные заведения в части, не урегулированной законодательством, определяется учреди телем (учредителями) высшего учебного заведения.

И

Идентификация документов (*Document Identification*) — процесс и сви детельство того, что документы СК могут быть распознаны и соотне сены с целями их использования и процессами их порождающими. Это достигается путем однозначной и четкой маркировки (обозначе ния) документов, которая отражается в Руководстве по качеству ОУ и документированной процедуре управления документацией.

Индивидуальная программа обучения (*Individual Study Program*) — со став и порядок изучения дисциплин учебного курса студентом, фор мируемый с учетом его пожеланий в рамках ГОС. Обеспечение инди видуальной программы — одно из базовых положений Болонского процесса.

Иновации (*Innovation*) — практическое воплощение идей в новую про дукцию, услуги, образовательные программы, процессы, системы и со циальное взаимодействие.

Иностраный студент (*International Student*) — студент, прибывший на полный или неполный курс обучения из другой страны.

Инфраструктура (*Infrastructure*) — совокупность зданий, сооружений, оборудования и служб обеспечения ОУ, необходимых для его функ ционирования.

Итоговая государственная аттестация (*Final Assessment*) — процесс ито говой проверки и оценки компетенций выпускника, полученных в ре зультате обучения в ОУ.

КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

К

Кандидат наук (*Candidate of Science*) — ученая степень по отрасли науки, присуждаемая лицам, сдавшим кандидатские экзамены и защитившим кандидатскую диссертацию.

Кандидатская диссертация (*Candidate Dissertation, PhD Dissertation*), см. также **Диссертация** — квалификационная работа, являющаяся основанием для присуждения ученой степени кандидата наук.

Кафедра (*Department*) — основное учебнонаучное подразделение ОУ, осуществляющее организацию и проведение учебной и методической работы по одной или нескольким родственным учебным образовательным программам, проведение воспитательной работы с обучающимися, выполнение научных исследований, подготовку научнопедагогических и научных кадров, а также повышение квалификации и переподготовку кадров по профилю кафедры.

Качество (*Quality*) — степень соответствия присущих объекту характеристик установленным требованиям. **Примечания.** 1) Термин «качество» может применяться с такими прилагательными, как плохое, хорошее или отличное. 2) Термин «присущий» в отличие от термина «присвоенный» означает имеющийся в чем-то. Прежде всего, это относится к постоянным характеристикам.

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

- .– качество преподавания (учебного процесса, педагогической деятельности);
- .– качество научнопедагогических кадров;
- .– качество образовательных программ;
- .– качество материально-технической базы, информационно-образовательной среды;
- .– качество студентов, учащихся, абитуриентов;
- .– качество управления образованием;

– качество научных исследований и др. **Квалификационная работа** (*Qualification Work*) — работа, подтверждающая соответствующий уровень квалификации и компетенций, определяемый стандартами образования и требованиями других нормативных документов. *Примеры:* дипломная работа, магистерская диссертация, кандидатская диссертация, докторская диссертация и др.

КВАЛИФИКАЦИОННАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ВЫПУСКНИКА

Квалификационная характеристика выпускника (*Graduate Qualification Requirements*) — документ, устанавливающий цели и задачи обучения и

воспитания, уровень требований к подготовке специалиста, которые должны быть реализованы в учебных заведениях с учетом перспектив нацнотехнического прогресса. Она также определяет пред назначение выпускника, общие требования, соответствующие современному этапу, квалификационные требования к объему и качеству знаний, умений, навыков, необходимых для успешного выполнения функциональных обязанностей на практике

Квалификация (*Qualification*) — 1) подтвержденная способность применять знания и навыки; 2) научная степень, диплом или другие типы формальной аттестации в высшем образовании, выдаваемые соответствующим государственным органом, подтверждающим успешное завершение курса программы. Существует большое количество степеней высшего образования на разных уровнях и в разных странах (например, степень бакалавра, магистра, доктора и т. д.), Квалификация означает уровень компетентности и набор определенных знаний, навыков и умений; 3) показатель качества подготовленности специалиста к выполнению того или иного вида деятельности, который определяется, как правило, образованием.

Колледж (*College*) — 1) образовательное учреждение в системах высшего образования США, Великобритании и стран британского содружества. В зависимости от уровня подготовки различают несколько типов: ориентированные на подготовку на уровне базового курса высшего профессионального образования; ориентированные на промежуточный тип между высшим и средним профессиональным образованием; ориентированные на промежуточный тип между высшим и средним профессиональным образованием; ориентированные на подготовку на уровне среднего общего образования. Во Франции, Бельгии, Швейцарии и ряде других франкоязычных стран *колледж* – среднее или неполное среднее образовательное учреждение; 2) в РФ — это самостоятельное ОУ или структурное подразделение университета, академии, института, реализующее неполные или/и полные образовательные программы высшего профессионального образования. Как правило, это некоторые вновь образуемые или реорганизуемые образовательные учреждения, дающие среднее профессиональное образование, в том числе педагогическое и инженернопедагогическое. Колледжи осуществляют многоуровневую подготовку специалистов со средним профессиональным образованием, являются многофункциональными образовательными учреждениями, выступают как наиболее адаптированный

КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ СПЕЦИАЛИСТА

к новым социальноэкономическим условиям вид образовательных учреждений среднего профессионального образования, максимально интегрированный в региональные образовательные процессы.

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

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

Конкурентоспособность ОУ (*University Competitiveness*) — способность ОУ обеспечить высокое качество подготовки квалифицированных специалистов, отвечающее требованиям личности и запросам организацийработодателей, в сравнении с другими аналогичными образовательными учреждениями.

Конкурентоспособность системы образования (*Competitiveness of the System of Higher Education*) — 1) способность системы образования обеспечить высокое качество подготовки квалифицированных специалистов, отвечающее требованиям и запросам личности и организацийработодателей, в сравнении с аналогичными системами других стран в условиях международного рынка труда; 2) способность системы образования обеспечить высокое качество подготовки квалифицированных специалистов из числа иностранных граждан, отвечающее их требованиям, в сравнении с аналогичными системами других стран в условиях международного рынка образовательных услуг. Имеют значение также комфортность проживания и язык, на котором ведется преподавание.

Конкурентоспособность специалиста (*Specialist Competitiveness*) — наличие у специалиста высокого качества подготовки, отвечающего тре

КОНКУРСНЫЙ ПРИЕМ В ОУ

бованиям и запросам работодателей, в сравнении с другими специализированными

Конкурсный прием в ОУ (*Enrolment Competition*) — 1) прием студентов в ОУ по результатам конкурса аттестатов и вступительных испытаний (экзаменов), обеспечивающий отбор наиболее сильных абитуриентов; 2) прием по заявлениям граждан, обеспечивающий зачисление в ОУ наиболее способных и подготовленных к освоению образовательной программы соответствующего уровня лиц. Условия конкурса должны гарантировать соблюдение прав граждан на образование. Для не государственных образовательных учреждений условием зачисления является также оплата обучения.

Контракт (договор) (*Contract, Agreement*) — 1) связанное юридическими обязательствами соглашение двух или более сторон; 2) согласованные требования между поставщиком и потребителем (продукции или услуг), задокументированные с помощью любых средств; 3) двусторонне подписанный документ, по которому одна сторона обязуется предоставить четко определенный комплекс услуг, а другая — принять и в срок оплатить их; 4) договор, соглашение применительно к гражданским правовым отношениям, устанавливающее права и обязанности для обеих сторон. В системе образования — это форма заключения трудового договора с профессорско-преподавательским составом в соответствии с трудовым законодательством РФ в письменной форме с указанием срока, должности, условий оплаты и стимулирования труда; подписывается работодателем и работником.

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

Контроль качества (знаний, умений и навыков) (*Quality Control*) — 1) методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для

выполнения требований к качеству. Они могут быть направ

КУЛЬТУРА КАЧЕСТВА

лены как на управление процессом, так и на устранение причин не удовлетворительного функционирования на всех этапах петли качества для достижения экономической эффективности; 2) определение достигнутого уровня знаний или выявление разницы между реальным и запланированным уровнем освоения учебной программы студентами.

Корректирующее действие (*Corrective Action*) — действие, предпринятое для устранения причин существующего несоответствия, дефекта или другой обнаруженной нежелательной ситуации с тем, чтобы предотвратить их повторное возникновение.

П р и м е ч а н и я. 1) Корректирующие действия могут повлечь за собой изменения, как в методиках, так и в системах с целью достижения улучшения качества на всех этапах петли качества. 2) Существует различие между «коррекцией» и «корректирующим действием»:

- .– термин «коррекция» имеет отношение к ремонту, переделке или регулировке и относится к устранению имеющегося несоответствия;
- .– термин «корректирующее действие» относится к анализу и устранению причин несоответствия.

Коррекция (*Correction*) — действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия. **Кредит (зачетная единица)** (*Credit*) см. **Зачетные единицы.**

Критерии аудита (*Audit Criteria*) — совокупность политики, процедур или требований, которые используются как основа для сравнения или применяются в виде ссылок.

Критерии приема студентов в ОУ (*Enrolment Criteria*) — требования к знаниям, умениям и навыкам абитуриентов, определяющие их возможность приема в ОУ.

Критерии результативности (обучения) (*Performance Criteria*) — 1) критерии, описывающие степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных целей и результатов; 2) оценки/контрольные точки/бенчмарки, которые используются для оценки достижения стандартов деятельности ОУ. Как и качество, характеристики или достижения стандартов образовательной деятельности, они указывают, насколько студенты соответствуют определенным требованиям, знаниям и

умениям, выражаемым посредством измерения достигнутого успеха, подсчетом разрядов и оценок.

Культура качества (*Quality Culture*) — набор общепринятых комплексных моделей качества (часто называемых **принципами качества**),

КУРС ОБУЧЕНИЯ

наличие которых необходимо в организационных культурах и системах управления ОУ. Элементами **культуры качества** являются внимание и обязательность качества образования в сочетании с культурой доказательства и эффективным управлением качеством (через процедуры **гарантии качества**). Поскольку со временем элементы качества изменяются, то и вся целостная система культуры качества изменяется в соответствии с новыми направлениями развития образования.

Курс обучения (*Syllabus*) — 1) цикл, состоящий из учебных дисциплин, предметов и тем, предусмотренных определенной образовательной программой; 2) точно очерченный круг знаний, умений и навыков по какому-либо учебному предмету или научной дисциплине; 3) определенная степень обучения в ОУ среднего или ВПО, обычно приравливаемая по продолжительности к учебному году.

Курсы повышения квалификации (*Training Courses*) — форма учебной деятельности с коротким сроком обучения, направленная на достижение более высокой степени профессиональной квалификации; предусматривает освоение новых общетеоретических и специальнотехнологических дисциплин, расширение спектра умений и навыков, углубление понимания связи между наукой и технологией

Л

Лицензирование (*Licensing*) — процесс предоставления/выдачи государственными органами официальных разрешений (лицензий): 1) физическим лицам, имеющим соответствующую квалификацию, заниматься определенным видом деятельности и/или занимать определенную должность; 2) образовательным программам (на основе оценки соответствующего учебного плана) — функционировать до получения аккредитации одного статуса; 3) ОУ — вести образовательную деятельность. Лицензии (для физических лиц) обычно выдаются после сдачи экзамена

или после окончания учебного заведения, имеющего аккредитацию. В некоторых странах для получения лицензии требуется опыт практической работы. В этом случае следует отличать государственное разрешение/государственное лицензирование от институциональной или специализированной аккредитации.

ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА

Лицензирование (*Licensing*) — 1) процедура, включающая в себя проведение экспертизы, принятия решения, оформления и выдачи образовательному учреждению разрешения — лицензии — на право ведения образовательной деятельности по направлениям (специальностям) и уровням высшего и послевузовского и по программам соответствующего дополнительного образования; 2) процедура, включающая проведение экспертизы, принятие решения и выдачу учреждению профессионального образования лицензии на право ведения образовательной деятельности по зафиксированным в лицензии направлениям (специальностям), уровням профессионального образования, а также дополнительного образования взрослых. Предметом содержания экспертизы является установление соответствия условий осуществления образовательного процесса, предлагаемых учреждением профессионального образования, государственным и местным требованиям в части строительных норм и правил, санитарных и гигиенических норм, охраны здоровья обучающихся и работников, оборудования учебных помещений, обеспеченности учебного процесса (материальнотехнической и финансовой), образовательного ценза педагогических работников и укомплектованности штатов. Решение о выдаче лицензии принимается соответствующим органом управления образованием, осуществляющим лицензирование, и оформляется его распорядительным документом на основании заключения экспертной комиссии. Для каждого направления (специальности), уровня подготовки или программы дополнительного образования срок действия лицензии указывается отдельно. Лицензия может быть изъята у учреждения органом, выдавшим лицензию, в случае нарушения требований и контрольных нормативов, содержащихся в лицензии.

Лицензия (*License*) — 1) документ, изданный в соответствии с правилами системы сертификации, посредством которого орган по сертификации (лицензированию) наделяет лицо или ОУ правом использовать сертификаты или знаки соответствия для своей продукции, процессов или услуг согласно правилам соответствующей системы сертификации; 2) выдаваемое государственными органами разрешение на осуществление тех видов

деятельности, которые в соответствии с действующим законодательством подлежат лицензированию (например, образовательной, банковской, частной, издательской, медицинской и др.).

Лучшая практика (*Best Practice*) — основной метод или инновационный процесс, состоящий из утвержденного перечня надежных и обоснованных методов, ведущий к улучшению работы ОУ или отдельной образовательной программы и признаваемый лучшим другими экс

МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

пертными организациями. Лучшая практика не является абсолютным, окончательным решением или примером, применение которого обеспечивает улучшение работы ОУ или программы; скорее лучшая практика означает поиск лучшего подхода в данной ситуации, т.к. ОУ или отдельные образовательные программы сильно отличаются по своей структуре и сфере деятельности

М

Магистерская диссертация (*Master Thesis, Master Dissertation*) — выпускная квалификационная работа, обучающегося в магистратуре, служащая основанием для присуждения ему степени магистра наук

Магистр (*Master*) — 1) вторая, средняя (между бакалавром и доктором) академическая степень, предусмотренная документами Болонского процесса. Степень присваивается лицам, окончившим университет или колледж, имеющим академическую степень бакалавра, после 1–2 годичного обучения и публичной защиты диплома или магистерской диссертации; 2) в РФ — вторая академическая степень (квалификационная степень, квалификация) которая присваивается по результатам аттестации лицам, имеющим первую академическую степень (квалификационную степень, квалификацию) бакалавра или «диплома мирового специалиста» и успешно освоившим образовательные программы высшего профессионального образования и дает право ее обладателям заниматься определенной профессиональной (как правило, научноисследовательской или научнопедагогической) деятельностью или поступить в аспирантуру.

Магистратура (*Master Studies*) — система и форма подготовки специалистов с законченным высшим профессиональным образованием (со степенью бакалавра или квалификацией специалиста) в соответствии с документами Болонского процесса с защитой диплома или магистерской диссертации. В РФ возможна также магистратура на основе академической степени

«дипломированный специалист».

Маркетинг образовательных услуг (*Marketing of Education*) — 1) вид деятельности ОУ, направленный на изучение и удовлетворение нужд и потребностей потребителей, призванный ориентировать образовательные программы ОУ на подготовку специалистов, пользующихся спросом на рынке труда; 2) система управления образовательной, учебно-производственной и сбытовой деятельностью ОУ, выявляющая потребности в образовательных программах и других образовательных услугах, продукции и видах работы и обеспечивающая их реализацию

НАДЕЛЕНИЕ ПОЛНОМОЧИЯМИ

с целью получения максимальной прибыли. Применительно к Болонскому процессу — это прежде всего изучение потребностей работодателей с целью модернизации учебных программ и в конечном итоге — трудоустройства выпускников.

Маркетинговые исследования в ОУ (*Institutional Marketing Research*) — систематическое определение круга данных, их сбор, анализ и подготовка отчетов о результатах, необходимых для оптимизации структуры образовательных программ ОУ.

Менеджмент — скоординированная деятельность по руководству и управлению ОУ.

Миссия ОУ (*Mission*) — документально оформленное заявление ОУ (обычно от 25 до 50 слов), определяющее:

- .- позиционирование и предназначение ОУ окружающем мире
- .- (кто мы?);
- .- стержневые цели существования ОУ (для чего мы существуем?);
- .- основные группы потребителей и заинтересованных сторон (для кого мы работаем?);
- .- ключевые обязательства и пути обеспечения качества образования

(что мы гарантируем и за счет чего?). **Мобильность студентов или академическая мобильность** (*Student Mobility*) — базовое положение Болонского процесса, применяемое к студентам, преподавателям, исследователям (научным работникам вузов). Применительно к студентам мобильность означает возможность получения высшего образования путем последовательного прохождения частей программы обучения в вузах двух и более стран с зачетом (признанием) усвоенного при этом материала и получения диплома одного или нескольких таких

учебных заведений. Применительно к преподавателям и исследователям мобильность означает возможность работы последовательно в учебных заведениях различных стран. В РФ для реализации мобильности необходимы изменения в законодательстве об образовании. В частности, необходимо, чтобы работа за рубежом включалась в трудовой стаж.

Н

Наделение полномочиями (*Empowerment*) — наделение сотрудников необходимыми деловыми навыками, знаниями, информацией и полномочиями таким образом, чтобы они могли предпринимать необходимые действия для эффективного и результативного исполнения своих обязанностей

НАДЗОР

Надзор (*Supervision*) — непрерывное наблюдение и проверка состояния объекта, а также анализ записей с целью проверки и удостоверения того, что установленные требования выполняются

Надзор за качеством (*Quality Monitoring*) — непрерывное наблюдение и проверка состояния объекта (ОУ, подразделений, процессов), а также анализ протоколов и записей с целью установления того, что установленные требования по качеству выполняются.

Примечания. 1) Надзор за качеством может осуществляться потребителем или от его имени. 2) Надзор за качеством может включать управление наблюдением и проверкой, которое может предотвратить ухудшение качества объекта (на пример, процесса) со временем

Научнопедагогические кадры (*Teaching Staff*) — персонал ОУ, занимающийся научноисследовательской и преподавательской деятельностью.

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

ОУ.

Негосударственное высшее учебное заведение (*Private Higher Education Institution*) — вуз, учредитель которого не является государственной организацией. Руководство таким вузом осуществляет непосредственно его учредитель или по его поручению — попечительским советом, формируемым учредителем.

Непрерывное образование (*Continuing Education*) — система образования, предполагающая непрерывное совершенствование профессиональных знаний, навыков, умений с учетом применяющихся требований к профессиональной деятельности и морального старения ранее полученного образования. Охватывает весь спектр формального и неформального обучения (от дошкольного до обучения после выхода на пенсию). Условие введения: создание единой системы зачетных единиц (кредитов), позволяющей выполнять оценку и признание дипломов и сертификатов, полученных в школе, университете или при

НОРМАТИВНЫЙ ДОКУМЕНТ

обучении в процессе работы. Структура системы непрерывного образования разрабатывается так, чтобы обеспечить индивидуальную свободу выбора работы, местожительства, возможность углублять свои знания и профессиональные навыки, быть конкурентным на рынке труда.

Несоответствие (*Incompliance*) — невыполнение требований.

Несоответствие (*NonConformity*) — невыполнение установленного требования.

Примечания: 1) Настоящее определение включает отсутствие одной или нескольких характеристик качества, или элементов системы качества ОУ, либо их отклонение от установленных требований. 2) Предоставление образовательных услуг на уровне, не соответствующем требованиям клиента и образовательных стандартов. 3) **Несоответствие для процессов** — процесс не выполняет установленных для него требования (включая требования к продукции процесса). Такое невыполнение требований процесса может быть в следующих случаях:

значения характеристик процесса находятся вне установленных

границ (требований)

— значения характеристик процесса демонстрируют нахождение его в неуправляемых условиях (статистически неуправляемое состояние)

— значения характеристик процесса в течение планируемого периода

не достигают целевых значений

В любом из перечисленных случаев может приниматься решение о запуске

корректирующих действий.

4) **Несоответствие продукции:**

Следует различать:

- .– несоответствие требованиям на продукцию отдельных ее единиц
- . (ИСО 9001, п.п. 7.5.1 а), п.8.2.4, 8.3) — при этом выполняется управле❖
- .– ние несоответствующей продукцией (изоляция, переделка и т. д.);
- .– характеристики продукции используется в качестве показателей
- . процесса и здесь несоответствие продукции интерпретируется как
- . несоответствие процесса.

Например, несоответствие процесса заключается в большом количестве отдельных единиц несоответствующей продукции, и это количество пре❖
вышает допустимое (установленное) значение. В данном случае также могут запускаться корректирующие действия.

Неуспевающий обучающийся — обучающийся, уровень знаний и умений которого в определенные сроки не соответствует требованиям образовательных стандартов.

Нормативный документ (*Regulation, Normative Document*) — документ, устанавливающий правила, руководящие принципы или характеристики различных видов деятельности или их результатов.

ОБРАЗОВАНИЕ

Примечания.

- 1) Термин «нормативный документ» является общим термином для таких документов, как стандарты, технические условия, своды правил и регламенты.
- 2) Под документом следует понимать любой носитель информации, за❖
писанной в нем или на его поверхности.
- 3) Термины, обозначающие различные виды нормативных документов, определяются исходя из того, что документ и его содержание рассматриваются как единое целое.

Образование (*Education*) — 1) целенаправленный процесс воспитания и обучения в интересах человека, общества и государства, сопровождающийся констатацией достижения гражданином (обучающимся) установленных государством образовательных уровней (образовательных цензов); 2) процесс усвоения человеком определенной системы знаний, навыков и умений; 3) результат этого усвоения, выраженный в том или ином уровне развития интеллекта, теоретической и практической подготовки человека; 4) определенный уровень подготовленности человека в той или иной области деятельности. Образование бывает общее и специальное. Общее образование дает знания основ наук о природе, обществе и мышлении, необходимые каждому человеку, независимо от его будущей специальности. Специальное образование дает знания, умения, навыки, позволяющие заниматься конкретным видом деятельности. Уровень образования обуславливается требованиями производства, общества, состоянием науки, техники, культуры.

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

Образовательная программа — **ОП** (*Academic Program*) — 1) документ (совокупность документов), который определяет содержание образования определенных уровня и направленности; 2) документ, содержащий основные положения, цели, задачи и содержание образования определенного уровня и направленности, а также набор и последовательность образовательных мероприятий, необходимых для достижения целей (цели) или конкретных задач в данной области образования.

ОБУЧЕНИЕ

Основными образовательными программами высшего и послевузовского профессионального образования разрабатываются федеральными (центральными) органами управления образованием и ведомственными государственными органами управления образованием и в части, выходящей за пределы соответствующих государственных образовательных стандартов, выполняют функции примерных образовательных программ высшего и послевузовского профессионального образования.

Образовательная технология (*Educational Technology*) — комплекс, состоящий из планируемых результатов, средств диагностики текущего состояния обучаемых, набора моделей обучения, критериев выбора оп

тимальной модели для данного случая.

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

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

Примечания.

1. Цели образовательного процесса, типы и виды реализуемых образовательных программ указываются в Уставе ОУ.
2. Организация образовательного процесса в ОУ регламентируется учебным планом (разбивкой содержания образовательной программы по учебным курсам, по дисциплинам и по годам обучения), годовым календарным учебным графиком и расписаниями занятий, разрабатываемыми и утверждаемыми образовательным учреждением самостоятельно.

Образовательный стандарт (*Education(al) Standard*) — уровень требований и условий различных этапов образовательного процесса и взаимосвязь между этими этапами, такими как входные данные, процессы и выходные данные. Существуют различные типы образовательных стандартов, касающихся образовательных ресурсов, программ, общих результатов и работы студентов (содержательные стандарты, стандарты производительности, стандарты мастерства и стандарты «возможности приобрести знания» и др.)

Обучение (*Learning*) — целенаправленный, организованный, планомерно и систематически осуществляемый процесс овладения знаниями,

ОСНОВНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА

умениями и навыками. В процессе обучения решаются конкретные задачи обучения, воспитания и развития личности.

Основная профессиональная образовательная программа — документ (или комплект документов), определяющий в соответствии с Государственным образовательным стандартом образования содержание образования по направлению (специальности) определенного уровня, включая всю совокупность образовательных услуг.

Отчет о самооценке (*SelfAssessment Report*) — документ, описывающий результаты самооценки ОУ

Отчет по аудиту ОУ (*Audit Report*) — документ, составляемый по результатам посещения ОУ комиссией экспертов, в котором содержится оценка институционального качества, соответствия образовательным стандартам, материальнотехнической базы образовательного учреждения, условий обеспечения образовательного процесса и профессорско-преподавательского состава. Отчет, содержащий информацию об ОУ, описывает мероприятия по обеспечению качества в ОУ и качество его отдельных образовательных программ. Отчет содержит так же описание критериев аудита, метода аудита, полученные результаты, заключения экспертов и другую информацию, используемую при обследовании. Подобный документ может быть составлен и по результатам деятельности аккредитационного агентства; в нем дается описание методов гарантии качества агентства и показывается влияние этих методов на качество образовательных, для которых предоставляется отчет.

Отчисление из ОУ — акт прекращения пребывания индивида в ОУ, оформляемый приказом.

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

Оценивание преподавателей студентами (*Student Evaluation of Teachers*) — использование данных, полученных от студентов, относительно деятельности преподавателей и их отношения к студентам. Эти наблюдения позволяют экспертам определить степень соответствия между ожиданиями студентов и фактической преподавательской деятельностью. Предполагается получение информации об отношении преподавателя к студентам (доступный, отзывчивый, интересный, творческий, терпеливый и т. д.) и/или о его педагогическом мастерстве

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

(умении объяснить свой предмет, создать и поддерживать мотивацию у студентов, помогать студентам в обучении, исправлять ошибки в дружелюбной форме, эффективно представлять информацию и т. д.).

Оценка (*Assessment, Evaluation*) — 1) процесс последовательного сбора, анализа и использования информации при оценивании эффективно сти

обучения и соответствия образовательных программ вуза в целом (институциональная оценка) или его образовательных программ (программная оценка). Подразумевает оценивание основных видов деятельности вуза (количественные и качественные результаты образовательной деятельности и результаты научных исследований). Оценка необходима для подтверждения формального аккредитационного решения, но не всегда ведет к положительному аккредитационному решению; 2) технологически разработанный процесс оценивания результатов обучения студентов и развития системы образования.

Оценка внешними экспертами (*Peer Review*) — см. **Внешняя экспертиза**.

Оценка индивидуальной квалификации (*Assessment of Individual Qualifications*) — формальная оценка или оценивание профессионализма физического лица компетентным органом с целью последующего признания его диплома и/или профессионального опыта.

Оценка качества (*Quality Assessment*) — часть **гарантий качества** (т. е. все планируемые и систематически осуществляемые виды деятельности в рамках СК ОУ), направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены.

Примечания. 1) К данному виду деятельности относится деятельность самого ОУ, за интересующих сторон и третьей стороны по самооценке и оценке СК ОУ, лицензированию, аттестации и аккредитации, а также проведение внутренних и внешних аудитов. 2) Существуют как внешние, так и внутренние цели **оценки качества**: а) внутренняя оценка качества в рамках ОУ создает уверенность у руководства; б) внешняя оценка качества в контрактных или других ситуациях создает уверенность у потребителей или других заинтересованных сторон. 3) Некоторые действия по управлению качеством и оценке качества взаимосвязаны.

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

ОЧНОЕ ОБУЧЕНИЕ

Примечание. Оценка качества образования может распространяться на оценку:

- .– образовательных программ;
- .– персонала ОУ;
- .– процессов ОУ;
- .– системы качества ОУ;
- .– успеваемости студентов;

- .– учебнометодических материалов;
- .– учебных планов и т. д.

Очное обучение (*DayTime Studies*) — характеризуется тем, что учебный процесс реализуется в ОУ с отрывом от производства в соответствии с расписанием и при непосредственном личном взаимодействии его участников.

II

Переподготовка (*Retraining*) — общий термин для обозначения различных видов обучения, обусловленных изменениями в характере и содержании профессиональных задач; может быть частичной, вызванной модернизацией трудового процесса, или полной, вызванной отмиранием имеющейся у работника профессии или значительным сокращением спроса на нее. В более узком понимании термин означает освоение новых знаний и умений, необходимых для выполнения задачи, отличающейся от той, для выполнения которой лицо было принято на работу. Переподготовка кадров, связанная с приобретением новой профессии или специальности, осуществляется в профессиональных образовательных учреждениях или других образовательных структурах. Переподготовка — одна из форм реализации концепции обучения в течение жизни, поддерживаемой Болонским процессом,

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

Примечания.

- 1) Эти процедуры обычно включают те процедуры, которые имеют ссылки на процессы менеджмента качества и процессы производства продукции.
- 2) План качества часто содержит ссылки на разделы руководства по качеству или документированные процедуры (ДП).
- 3) План качества, как правило, является одним из результатов планирования качества.

ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Планирование качества (*Quality Planning*) — деятельность, направленная на формирование стратегии, политики и связанных с ними целей и требований

по качеству образования.

П р и м е ч а н и е. Планирование качества охватывает: а) планирование качества продукции: идентификация, классификация и оценка характеристик качества, а также установление целей, требований к качеству и штрафных санкций; б) планирование управленческой и функциональной деятельности: подготовка применения системы качества, в том числе организация и составление календарного графика; в) подготовку программ (планов) качества и выработку положений по улучшению качества.

Повышение квалификации (*Professional Training*) — учебная деятельность, направленная на достижение более высокой степени профессиональной квалификации; предусматривает освоение новых общетеоретических и специальнотехнологических знаний, расширение спектра умений и навыков, углубление понимания связи между наукой и технологией. Одна из форм освоения прогрессивного опыта, целью которого является повышение эффективности труда; осуществляется в рамках системы непрерывного образования путем поэтапного образования в образовательных учреждениях соответствующих ступеней. Повышение квалификации — одна из форм реализации концепции обучения в течение жизни, поддерживаемой Болонским процессом.

Показатели процесса (*Process Indicators*) — основные показатели и изменяемые характеристики, характеризующие процесс/

Политика в области высшего образования (*Higher Education Policy*) — политика, соответствующая общим принципам политики в образовании РФ (см. **Государственная политика в области образования**), а также следующим принципам:

- .– суверенность прав субъектов РФ в определении собственной
- . политики в области высшего и послевузовского профессионального образования в части национально-региональных компонентов
- . государственных образовательных стандартов;
- .– непрерывность и преемственность процесса образования;
- .– интеграция системы высшего и послевузовского профессионального образования РФ при сохранении и развитии достижений
- . и традиций российской высшей школы в мировую систему высшего образования;
- .– конкурсность и гласность при определении приоритетных направлений развития науки, техники, технологий, а также подготовки специалистов, переподготовки и повышения квалификации работников;

ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

- . – государственная поддержка подготовки специалистов, приоритет
- . ных направлений фундаментальных и прикладных научных иссле
- . дований в области высшего и послевузовского профессионального

образования. **Политика в области качества** (*Quality Policy*) — общие намерения и на

правления деятельности ОУ в области качества, официально сформулированные высшим руководством. **Примечание.** Политика в области качества является элементом общей политики и утверждается высшим руководством

Политика и стратегия (*Policy and Strategy*) — это то, как организация выполняет свою миссию, реализует видение руководства, исходя из потребностей основных заинтересованных сторон и на основе соответствующих планов, задач, целей и процессов.

Посещение ОУ при аккредитации (*Site Visit*) — одна из процедур внешнего обследования, являющегося частью аккредитационного процесса. Визит состоит из посещения ОУ внешними экспертами для проверки отчета по самообследованию, составленного самим ОУ, и для проведения опроса преподавателей, студентов и других лиц с оценки качества и эффективности (и рекомендаций по усовершенствованию)

Поставщик (*Supplier*) — организация, в частности ОУ или лицо, предоставляющие продукцию или услугу. **Примеры:** производитель, оптовик, предприятие розничной торговли или продавец продукции, исполнитель услуги, ОУ, поставщик информации.

Примечания.

- 1) Поставщик может быть внутренним или внешним по отношению к организации.
- 2) В контрактной ситуации поставщика иногда называют «подрядчиком».

Постоянное улучшение (*Permanent Improvement*) — повторяющаяся деятельность по улучшению способности выполнения требований.

Потери качества (*Quality Loses*) — потери, вызванные не реализацией потенциальных возможностей ресурсов в процессах и в ходе деятельности. **Примечание.** Примерами потерь качества являются утрата удовлетворенности потребителя, потеря возможности дополнительно увеличить ценность потребителю, организации или обществу, а также расточительное использование ресурсов и материалов

Потребители ОУ внешние (*External Customers*) — внешние потребители ОУ, в число которых входят организационные работодатели, государство в лице

Минобрнауки, общество в целом и другие заинтересованные стороны.

ПРОВЕРКА КАЧЕСТВА

Потребители ОУ внутренние (*Internal Customers*) — студенты и их семьи, персонал ОУ, профессорско-преподавательский состав.

Потребитель (*Customer*) — организация или лицо, получающие продукцию или услуги организации поставщика. *Примеры*: клиент, заказчик, конечный пользователь, розничный торговец, бенефициар и покупатель.

Предупреждающее действие (*Preventive Action*) — действие, предпринимаемое для устранения причин потенциального несоответствия, дефекта или другой нежелательной ситуации с тем, чтобы предотвратить их возникновение.

Примечания.

- 1) У потенциального несоответствия может быть несколько причин.
- 2) Предупреждающее действие предпринимается для предотвращения возникновения события, тогда как *корректирующее действие* — для предотвращения повторного возникновения события.

Преподаватель (*Teacher, Lecturer, Academic*) — лицо из профессорско-преподавательского, научного или инженерного персонала вуза или иной организации, допущенное в установленном порядке к осуществлению любого элемента (составной части) образовательного процесса, предусмотренного профессиональной образовательной программой.

Прием в вуз, см. Конкурсный прием.

Проверка (*Assessment, Test*) — подтверждение путем экспертизы и предо

ставления объективного доказательства того, что установленные требования были выполнены.

Примечания.

1. При проектировании и разработке проверка означает процесс проведения экспертизы результатов данной деятельности с целью определения ее соответствия входным требованиям.
2. Термин «проверено» используется для обозначения соответствующего статуса.

Проверка качества, см. также Аудит качества — систематический и независимый анализ, позволяющий определить соответствие деятельности и результатов в области качества запланированным мероприятиям, а также эффективности внедрения мероприятий и их пригодности поставленным

целям.

П р и м е ч а н и я: 1) Проверка качества (аудит) применяется в основном (но не только) к системе качества или ее элементам, таким, как процессы, продукция или услуга. Подобные аудиты часто называют «проверкой (аудитом) системы качества ОУ», «проверкой (аудитом) качества процесса», «проверкой (аудитом) качества продукции», «проверкой (аудитом) качества услуги».

ПРОГРАММА АУДИТОВ

2) Проверки качества проводятся лицами, которые не несут непосредственной ответственности за проверяемые участки. При этом желательно взаимодействие с персоналом проверяемых участков. 3) Одной из целей проверки качества является оценка необходимости проведения улучшающих или корректирующих действий. Следует проводить разграничение между аудитом и деятельностью по надзору за качеством или контролю, осуществляемой с целью управления процессом или приемки продукции. 4) Проверки качества (аудиты) могут проводиться для удовлетворения внутренних или внешних потребностей

Программа аудитов (*Audit Program*) — совокупность одного или нескольких аудитов (проверок), запланированных на конкретный период времени и направленных на достижение конкретной цели

Программа качества (*Quality Program*), см. также **План качества** — документ, регламентирующий конкретные меры в области качества, ресурсы и последовательность деятельности, относящейся к специфической продукции, проекту или контракту.

Программа обучения (*Academic Program*) — см. **Профессиональная образовательная программа**.

Программа учебной дисциплины (*Syllabus*) — регламентирующий учебный документ (или учебное издание), определяющий цели и содержание учебной дисциплины, информационный объем, уровень формирования знаний, умений и навыков, подлежащих усвоению обучающимися, а также порядок изучения и преподавания учебной дисциплины, перечень рекомендованных учебников, других методических и дидактических материалов, критерии успешности обучения и средства диагностики успешности обучения по учебной дисциплине.

Проект (*Project*) — 1) скоординированная и управляемая деятельность, предпринятая (в рамках определенных сроков начала и/или завершения) для того, чтобы уникальное изделие отвечало установленным требованиям.

П р и м е ч а н и е. Проект потребует объединить людские и другие ресурсы во временной организации для достижения установленных целей. Проект неизменно включает в себя следующие характеристики:

- .– взаимосвязанные задачи, непосредственное взаимодействие которых
- . может быть сложным;
- .– уникальность (неповторимость); — конкретные цели; — определенные
- . сроки и стоимость.

2) Особый процесс, состоящий из совокупности скоординированных и управляемых действий с начальной и конечной датами выполнения, предпринятый для достижения цели, соответствующей конкрет

РЕКЛАМАЦИЯ

ным требованиям, включая ограничения по срокам, стоимости и ресурсам.

Проектирование и разработка (*Development*) — совокупность процессов, переводящих требования в установленные характеристики и технические условия для какойлибо продукции, услуги или процесса.

Производственная среда (*Manufacturing Environment*) — совокупность условий, в которых выполняется работа. **П р и м е ч а н и е.** Условия включают физические, социальные, психологические и экологические факторы (такие как температура, системы вентиляции и кондиционирования, эргономика и состав атмосферы).

Прослеживаемость (*Traceability*) — возможность проследить историю, применение или местонахождение того, что рассматривается. **П р и м е ч а н и я.** 1) При рассмотрении продукции прослеживаемость может относиться:

- .– к происхождению материалов и комплектующих;
- .– к истории обработки;
- .– к распределению и местонахождению продукции после поставки.

Процедура (*Procedure*) — установленный способ осуществления деятельности или процесса. **П р и м е ч а н и я.** 1) Процедуры могут быть документированными или не документированными. 2) Если процедура документирована, часто используется термин «письменная процедура» или «документированная процедура». Документ, содержащий процедуру, может называться «документированная процедура».

Процесс (*Process*) — совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности и ресурсов, преобразующая входы в выходы. **П р и м е ч а н и е.** К ресурсам могут относиться: персонал, средства обслуживания, оборудование, технология и методология.

Рабочая инструкция системы качества — РИ (*Instruction*) — документ, регулирующий подлежащие выполнению виды деятельности на рабочем месте, проверку различных параметров.

Результативность (*Performance*) — степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

Рекламация (*Claim*) — замечания потребителя, выраженные в письменной форме.

РУКОВОДСТВО ОРГАНИЗАЦИЕЙ

Руководство организацией (*Corporate Governance*) — выработка и осуществление системы правил, процессов, процедур и связей для управления организацией и выполнения юридических, финансовых и этических обязательств с ее стороны.

Руководство по качеству ОУ (*Quality Manual*) — документ, определяющий систему качества ОУ. **Примечания.** 1) Руководства по качеству могут различаться по форме и детальности изложения, исходя из соответствия размеру и сложности организации. 2) Руководство по качеству может охватывать всю деятельность ОУ или только ее часть. Наименование и область деятельности определенного руководства отражает сферу его применения. 3) Руководство по качеству обычно содержит или, по крайней мере, ссылается на: политику в области качества; ответственность, полномочия и взаимоотношение персонала, который осуществляет руководство, исполняет, проверяет или анализирует работу, влияющую на качество; методики системы качества и инструкции; положение по пересмотру и корректировке руководства. 4) Руководство по качеству может различаться по объему и формату, с учетом потребностей ОУ. Оно может состоять из нескольких документов.

С

Самообследование (*SelfEvaluation*) — внутривузовская деятельность по сбору и анализу информации по всем образовательным программам и учреждению в целом, которое проводится им самостоятельно (или с привлечением независимых аудиторов). Самообследование направлено не на фиксацию результатов, а на определение направлений дальнейшей деятельности. Структура самообследования определяется ОУ самостоятельно.

Сбалансированная система показателей — ССП (*Balanced System of Indicators*) — концепция сбалансированного управления (*Balanced Scorecard* — BSC) представляет собой метод, позволяющий перевести стратегический план развития в оперативные планы по направлениям деятельности ОУ. Эта концепция предусматривает:

- .– использование финансовых и нефинансовых показателей;
- .– краткосрочных и долгосрочных показателей;
- .– наличие причинноследственных связей между показателями; Классическое использование концепции BSC предполагает рассмотрение стратегий развития организации по 4 основным перспективам (измерениям): финансы/экономика, рынок/клиенты, бизнес/процессы, инфраструктура/сотрудники.

СООТВЕТСТВИЕ

Для каждой из перспектив определяется набор целей, и связанной с ней совокупностью показателей и мероприятий по их достижению.

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

Система высшего и послевузовского профессионального образования РФ

— совокупность взаимодействующих компонентов:

- .– преемственных образовательных программ и государственных
- . образовательных стандартов различного уровня и направленности;
- .– сети реализующих их образовательных учреждений независимо
- . от их организационноправовых форм, типов и видов;
- .– органов управления образованием и подведомственных им учреж

дений и организаций. **Система качества ОУ — СК ОУ** (*Quality Assurance System*) — система для разработки политики и целей **гарантий качества** и достижения этих целей в ОУ.

Система менеджмента (*Management System*) — система для разработки политики и целей и достижения этих целей.

Содержание образования (*Content of Education*) — совокупность знаний, умений, навыков и компетенций, соответствующих современному состоянию науки, педагогически переработанная в общие основы наук таким образом, чтобы стать достоянием лиц, вовлеченных в образовательный процесс. В РФ содержание

образования зафиксировано в документах — государственных образовательных стандартах, учебных планах, учебных программах дисциплин и др. **Соответствие** (*Compliance*) — 1) выполнение установленных требований. **Примечание.** Это определение согласуется с приведенным в Руководстве ИСО/МЭК 2, но отличается от него формулировкой, чтобы соответствовать концепции ИСО 9000.

2) Выполнение требований потребителей ОУ и образовательных стандартов.

СПЕЦИАЛИЗАЦИЯ

Специализация (*Specialization*) — 1) сосредоточение деятельности на относительно узких, специальных направлениях, отдельных технологических операциях или видах выпускаемой продукции; 2) приобретение специальных знаний в определенной области; специализация является частью или вариантом специальности, в рамках которой она создается; 3) разделение труда по отдельным видам, формам. В системе образования РФ содержание учебного плана специализации регламентируется государственным стандартом.

Специализированная аккредитация (*Specialized Accreditation*), см. также **Аккредитация образовательных программ** — аккредитация отдельных курсов или программ (например, профессионального образования) «специализированными» или «программными» аккредитационными органами, предъявляющими определенные требования к учебному плану и содержанию курса.

Специалист (*Specialist, Expert*) — человек, обладающий специальными знаниями, навыками, опытом работы в определенной отрасли промышленности или науки, получивший специальность по образованию или практической деятельности.

Специальность (*Specialty*) — 1) функционально обособленная область трудовой деятельности в рамках определенной профессии; 2) в системе образования РФ содержание учебного плана специальности регламентируется государственным образовательным стандартом.

Спецификация процесса (*Process Specification*) — документ, содержащий информацию об основных атрибутах процесса, а именно о входах и выходах процесса, включая:

- .- цели процесса;
- .- измерение и анализ процесса;

- .– мероприятия для достижения целей (улучшения) процесса;
- .– взаимодействия процесса (поставщики/ потребители);
- .– ресурсы процесса;

– документы управления процессом. **Средства контроля образовательных услуг** (*Process and Methods of Academic Services Control*) — процедуры и методы, обеспечивающие документальное подтверждение того, что образовательные услуги на деле удовлетворяют требованиям клиентов и образовательных стандартов. **Стандарт** (*Standard*) — 1) документ, разработанный на основе консенсуса и утвержденный признанным органом, в котором устанавливаются правила, руководящие принципы и характеристики различных видов

ТРЕБОВАНИЕ

деятельности или их результатов и который направлен на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области. **Примечание.** Стандарты должны быть основаны на обобщенных результатах науки, техники и практического опыта и направлены на достижение оптимальной пользы для общества.

Стандарт качества образования (*Quality Standard*) — социальная норма, в которой отражены требования к качеству образования со стороны общества и государства.

Стандарт организации (ОУ) (*Corporate Standard*) — нормативный документ по стандартизации, разработанный в соответствии с положениями государственной системы стандартизации, устанавливающий комплекс норм, правил, требований к объекту стандартизации в ОУ и утвержденный руководством.

Статус учебного заведения (*Educational Institution Status*) — правовое положение, характеризующее и определяемое его организационно-правовой формой, уставом, правами и ответственностью, полномочиями, вытекающими из законодательных и нормативных актов.

Стипендия (*Scholarship*) — регулярно выплачиваемое денежное пособие, предоставляемое обычно аспирантам и хорошо успевающим студентам очной формы обучения государственных образовательных учреждений высшего и среднего профессионального образования, а также лицам, проходящим специальный курс обучения с отрывом от производства.

Т

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

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

Тестовое задание (*Test Task*) — минимальная составляющая единица теста, которая состоит из условия (вопроса) и в зависимости от типа задания может содержать или не содержать набор ответов для выбора.

Требование (*Requirement, Expectation*) — потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ

Примечания. 1) «Обычно предполагается» означает, что это общепринятая практика ОУ, ее потребителей и других заинтересованных сторон, когда предполагаются рассматриваемые потребности или ожидания. 2) Для обозначения конкретного вида требования могут применяться определяющие слова, например требование к продукции, требование к системе качества, требование потребителя и др. 3) Установленным является такое требование, которое определено, на пример, в некотором документе. 4) Требования могут выдвигаться различными заинтересованными сторонами.

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

Примечания. 1) Существенно, чтобы требования к качеству полностью отражали установленные и предполагаемые потребности потребителя. 2) Термин «требование» охватывает рыночные и контрактные требования, а также внутренние требования организации. Они могут быть разбиты, детализованы и актуализированы на различных этапах планирования. 3) Заданные количественные требования к характеристикам включают, например, номинальные значения, относительные значения, предельные отклонения и допуски. 4) Требования к качеству должны быть выражены на начальной стадии в функциональных терминах и документально оформлены.

Третья сторона (*Third Party*) — лицо или орган, признаваемые независимыми от участвующих сторон в рассматриваемом вопросе.

У

Удовлетворенность потребителей (*Customer Satisfaction*) — восприятие потребителями степени выполнения их требований.

Улучшение качества (*Quality Improvement*) — деятельность ОУ, направленная на улучшение способности выполнить требования к качеству образования.

Университет (*University*) — один из видов учреждений, установленных законодательством РФ. Университет:

- .– реализует образовательные программы высшего и послевузовского
- . профессионального образования по широкому спектру направлений
- . ний подготовки (специальностей);

УЧЕБНАЯ НАГРУЗКА ШС

- .– осуществляет подготовку, переподготовку и (или) повышение
- . квалификации работников высшей квалификации, научных
- . и научнопедагогических работников;
- .– выполняет фундаментальные и прикладные научные исследования
- . по широкому спектру наук;
- .– является ведущим научным и методическим центром в областях
- . своей деятельности.

Управление качеством (*Quality Management*) — методы и виды деятельности ОУ оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству образования.

Примечание. Управление качеством включает методы и виды деятельности оперативного характера, направленные как на управление процессом, так и на устранение причин неудовлетворительного функционирования на всех этапах петли качества для достижения экономической эффективности. Некоторые действия по управлению качеством и обеспечению качества взаимосвязаны.

Управление несоответствиями (*Management Incompliances*) — деятельность по идентификации, документированию, анализу и исправлению несоответствий, а также уведомлению заинтересованных лиц.

Управление процессом (*Process Control*) — методы и виды деятельности оперативного характера, направленные на обеспечение соответствия процесса установленным требованиям.

Установление несоответствия (*Determination of Incompliance*) — действие, предпринимаемое в отношении несоответствующего объекта с целью устранения несоответствия.

Примечание. Это действие может быть предпринято в форме, например,

такой коррекции, как ремонт, переделка, перевода в более низкую категорию, разрешения на отступления от требований и внесения поправки в документ или требование.

Учебная дисциплина (*Course*) — часть учебного плана, регламентированная программой образовательной дисциплины.

Учебная нагрузка обучающихся (*Study Load*) — величина, отражающая затраты времени среднего обучающегося на обучение. Учитываются лекции, практические занятия, семинары, работа с обучающимися программами, практика, самостоятельная работа в библиотеке или дома, экзамены и иные процедуры аттестации. Таким образом, учитываются все виды затрат времени обучающихся, относящихся к учебному процессу, а не только время аудиторной нагрузки.

Учебная нагрузка профессорско-преподавательского состава (ППС)

(*Teaching Load*) — все виды занятий со студентами в аудитории, руко-

УЧЕБНОМЕТОДИЧЕСКИЕ И ИНЫЕ ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

водство практикой, руководство аспирантами, проверка результатов тестирования, проверка контрольных работ. При использовании дистанционной технологии обучения — это также чтение лекций для записи на машинных носителях, проведение занятий в режиме видео конференции, консультации в режимах online и offline

Учебнометодические и иные вспомогательные материалы — УММ

(*Teaching Materials*) — вспомогательные материалы, используемые при обучении какому-либо учебному предмету (дисциплине); создаются для проведения занятий в дополнение к учебникам (учебным пособиям). К ним относятся: сборники задач (упражнений, тестов), руководства по лабораторному практикуму, справочники, учебные задания и другие печатные (машинописные) и рукописные материалы, а также компьютерные программы и базы данных, используемые на учебных занятиях, определяющие характер и уровень научной и учебной работы над курсом.

Учебнометодическое объединение — государственно-общественное объединение в системе высшего и послевузовского профессионального образования РФ, основными задачами которого являются: участие в разработке проектов государственных образовательных стандартов и примерных учебных планов, координация действий научно-педагогической общественности вузов, представителей предприятий, учреждений и организаций в обеспечении качества и развития содержания высшего и послевузовского профессионального образования, разработка предложений

по структуре отнесенной к его компетенции области высшего и послевузовского профессионального образования и содержанию основных образовательных программ.

Учебный план — УП (*Curriculum*) — документ, определяющий содержание образования и организацию обучения студентов по конкретной специальности. Учебный план, как правило, включает: титульную часть — полное наименование вуза, факультета, специальности, квалификации, срок обучения; график учебного процесса — периоды теоретических занятий, практик, экзаменационных сессий, каникул, дипломного проектирования и итоговой государственной аттестации; сводные данные по бюджету времени — по годам и за весь срок обучения. Учебный план — государственный нормативный документ, определяющий содержание и организацию подготовки специалистов по учебным программам, последовательность, сроки изучения дисциплин, виды учебных занятий. Учебный план разрабатывается для каждой специальности (специализации) на основе квалификационной характеристики. Учебный план предусматривает также разработку

ЦЕННОСТИ

программ по учебным дисциплинам и по годам обучения, оптимальный выбор перечня, объема, содержания и последовательности занятий, практики, рациональное соотношение теоретического и практического обучения. Организация образовательного процесса может предусматривать разработку и других документов, например, годового календарного учебного графика, расписания занятия.

Ученый совет вуза (*University Senate*) — выборный представительный орган управления, создаваемый в соответствии с Законом РФ «Об образовании» для рассмотрения основных вопросов деятельности вуза.

Ф

Факультативная дисциплина (*Optional Course*) — учебная дисциплина, которую студент может изучать по своему усмотрению. В отличие от дисциплин по выбору в данном случае обязательный выбор не предполагается.

Факультет (*Faculty*) — учебнонаучное и административное подразделение вуза, осуществляющее подготовку студентов и аспирантов по определенной специальности, а также руководство научноисследовательской

и учебновоспитательной деятельностью объединяемых им кафедр. Факультет возглавляется деканом.

Филиал вуза (*Higher Education Institution Branch*) — обособленное структурное подразделение высшего учебного заведения, расположенное вне места его нахождения и осуществляющее постоянно все его функции или их часть.

Форма обучения (*Type of Studies*) — характеризует организационную сторону учебного процесса в соответствии с учебными планами и расписанием. В высшем образовании возможны следующие формы: очная, очнозаочная (вечерняя), заочная; экстернат.

Ц

Цели в области качества (*Goals of Education*) — то, чего добиваются или к чему стремится ОУ в области качества.

Цели программы образования (*Goals of Program*) — организация процесса обучения в соответствии с государственным образовательным стандартом.

Ценности (*Values*) — наиболее значимые для ОУ факторы успеха его деятельности. В качестве ценностей могут выступать: персонал ОУ, материальное обеспечение образовательного процесса и др.

ЭКЗАМЕН

Э

Экзамен (*Exam*) — форма заключительной проверки знаний, умений, навыков, степени развития обучающихся в системе образования; по своим целям бывают выпускными, завершающими определенный этап учебного процесса, вступительными.

Экзаменационная ведомость (*Exam Record*) — документ, учитывающий экзаменационные оценки студентов одной группы по определенной учебной дисциплине.

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

Эффективность (*Efficiency*) — связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами.

3. Перечень основных международных организаций документов в области качества образования

1. **Бергенское коммюнике Конференции европейских министров образования (2005).** Информации доступна на Webсайте
<http://www.bolognabergen.no>
2. **Берлинское коммюнике Министров образования Европейских стран (2003) (Berlin Communique of Ministers).** Информации доступна на Webсайте
http://www.bolognaberlin2003.de/en/communique_minister/index.htm
3. **Болонская декларация (Bologna Joint Declaration) (1999).**
http://www.aic.lv/ace/ace_disk/Bologna/maindoc/Lisb_conv.pdf
http://www.bolognaberlin2003.de/pdf/bologna_declaration.pdf
4. **Гетеборгская декларация (Goteborg Declaration).** Информация до ступна на Webсайте
http://www.bolognaberlin2003.de/pdf/Student_documents_ESIB.pdf
5. **Гразская декларация Европейской ассоциации университетов (Graz Declaration of the European University Association).** Информация доступна на Webсайте
http://www.eua.be/eua/jsp/en/upload/COM_PUB_Graz_publication_final.1069326105539.pdf
1. **6. Европейская ассоциация международного образования (European Association for International Education — EAIE).** Информация дос тупна на Webсайте <http://www.eaie.org/>
2. **7. Европейская ассоциация университетов (European University Association — EUA).** Информация доступна на Webсайте
<http://www.eua.be>
8. **Европейская ассоциация учреждений высшего образования (European Association of Institutions in Higher Education EURASHE).** Информации доступна на Webсайте <http://www.eurashe.be>
9. **Европейская сеть (ассоциация) гарантии качества в сфере высше го образования (ENQA) (European Network for Quality Assurance).** Информации доступна на Webсайте <http://www.enqa.net/>
10. **Пражское коммюнике Министров образования (Prague Communique of Ministers) (2001).** Информации доступна на Webсайте
http://www.bolognaberlin2003.de/pdf/Prague_communicuTheta.pdf
11. **Саламанкская конвенция (Salamanca Convention) (2001).**
http://www.bolognaberlin2003.de/pdf/salamanca_convention.pdf
12. **Сеть ЕНИК/НАРИК (ENIC/NARIC Networks).** Европейские сети

информационных центров (The ENIC Network (European Network of Information Centres) и Информационных центров по академическому признанию (The NARIC Network (National Academic Recognition Information Centres) <http://www.enicnaric.net/>

13. **Совместная инициатива по качеству (Joint Quality Initiative).** Информация доступна на Webсайте <http://www.jointquality.org/>

Указатель англоязычных терминов и выражений

А

Academic, 43 Academic Activity, 36 Academic Assessment, 23 Academic Audit, 8 Academic Performance Analysis, 10 Academic Programme, 36 Academic Progress, 37 Academic Quality Assessment, 39 Academic Recognition, 8 Accreditation, 10 Accreditation Body, 9 Accreditation of Prior Learning Accreditation Status, 9 Accreditation Survey, 9 Agreement, 28 Appeal, 11 Assessment, 39, 43 Assessment of Individual Qualifications, 39 Attestation Commission, 12 Attestation Conclusion, 12 Audit Conclusion, 22 Audit Conclusions, 17 Audit Criteria, 29 Audit Report, 38 Audit Team, 19 Auditing Program, 44 Auditor, 13

В

Bachelor, 14 Balanced System of Indicators, 46 Best Practice, 31 Bologna Process, 14 Breeding, 17 Business Excellence, 19

С

Candidate of Science, 25 Candidate of Science Dissertation, 25 Certificate, 12 Certificate Specialist, 20 Claim, 45 College, 26 Competence, 27 Competency, 27 Competitiveness of the System of Higher Education, 27 Compliance, 47 Content of Education, 47 Continuing Education, 22, 34 Contract, 28 Control, 28 Corporate Government, 46 Corporate Standard, 49 Correction, 29 Corrective Action, 29 Course, 51 Course Assessment, 23 Credit, 29 Credits, 23 Curriculum, 52 Customer, 43 Customer Satisfaction, 50

Д

Data on Quality, 19 DayTime Studies, 40 Department, 25 Determination of Incompliance, 51 Development, 45 Diploma, 12, 20 Diploma Project, 20 Diploma Thesis, 20 Dissertation, 20 Distant Teaching, 21 Doctoral Dissertation 21 Doctoral Student 11 Doctoral Studies, 21 Doctor of Science, 21 Document Identification, 24

E

Education, 36 Educational Institution, 37 Educational Institution Administration, 8 Educational Institution Autonomy, 8 Educational Institution Standard, 49 Education(al) Standard, 37 Educational Technology, 37 Efficiency, 54 Empowerment, 33 Enrolment, 23 Enrolment Competition, 28 Enrolment Criteria, 29 Entrance Examination, 17 European Credit Transfer System, 22 Evaluation, 38, 39 Evaluation by Top Management, 11 Exam, 54 Exam Record, 54 Expectations, 49 Expert, 48 External Customers, 42 External Evaluation, 15 External Review, 16

F

Faculty, 53 Final Assessment, 24 Functional External Collaborative Benchmarking, 14 Functionary Instruction, 21

G

Generic Benchmarking, 14 Goals of Education, 53 Goals of Programs, 53 Graduate Qualification, 26

H

Higher Education, 17 Higher Education Institution, 18 Higher Education Institution Branch, 53 Higher Education Policy, 41

I

Individual Study Program, 24 Incompliance, 35 Infrastructure, 24 Innovation, 24 Institutional Accreditation, 10 Institutional Activities, 20 Institutional Attestation, 12 Institutional Audit, 13 Institutional marketing Research, 33 Instruction, 45 Internal Audit, 16 Internal Benchmarking, 14 Internal Customers, 43 International Student, 24

L

Learning, 37 Lecturer, 43 License, 31 Licensing, 30, 31

M

Management, 33 Management Incompliances, 51 Management System, 47 Manufacturing Environment, 45 Marketing of Education, 32 Master 32 Master Dissertation, 32 Master Studies, 32 Master Thesis, 32 Mission, 33

N

National System for Quality in Education, 34 Nonconformity, 35 Normative Document, 35 Notes on Quality, 22

O

Optional Course, 53

P

Peer Review, 39 Performance, 45 Performance Criteria, 29 Permanent Improvement,

42 PhD Student, 11 PhD Studies, 12 PhD Dissertation, 25 Policy and Strategy, 42 Preventive Action, 43 Private Higher Education Institution, 34 Procedure, 45 Process, 45 Process Control, 51 Processes and Methods of Academic Services Control, 48 Process Indicators, 41 Process Specification, 48 Professional Training, 41 Professionally Qualified Specialist, 20 Program Accreditation, 10 Program Validation, 15 Project, 44 Project Analysis, 10

Q

Qualification Work, 25
Quality, 25
Quality Assessment, 39
Quality Assurance, 18
Quality Assurance System, 47
Quality Audit, 13
Quality Control, 28
Quality Culture, 29
Quality Improvement, 50
Quality Losses, 42
Quality Management, 51
Quality Manual, 46
Quality Monitoring, 34
Quality of Education, 25
Quality Plan, 40
Quality Planning, 41
Quality Policy, 42
Quality Requirement, 50
Quality Standard, 49

R

Regulation, 35
Requirement, 49
Retraining, 40

S

Scholarship, 49
SelfAssessment Report, 38
SelfEvaluation, 16, 46
Sillabus, 30, 44
Site visit, 42
Specialist, 48
Specialist Competitiveness, 27

Specialization, 48
Specialized Accreditation, 48
Specialty, 48
Stakeholders, 22
Staff Attestation, 12
Standard, 48

61

State Academic Standard of Education, 19
State Education Institution, 19
State Institutional Accreditation, 18
Student Evaluation of Teachers, 38
Student Mobility, 33
Student Survey, 11
Study Load, 51
Subject Benchmark, 14
Supervision, 34
Supplier, 42
Survey, 11

T

Teacher, 43
Teaching Load, 51
Teaching materials, 52
Teaching Staff, 34
Teaching Staff Attestation, 13
Test, 43, 49
Test Task, 49
Testing, 49
Third Party, 50
Top Management, 18
Total Quality Management, 17
Traceability, 45
Type of Studies, 53
Training Courses, 30

U

University, 50
University Entrant, 8

University Competitiveness, 27
University Senate, 53
Upbringing Activities, 17

V

Vacancy Competition, 22
Validation, 15
Values, 53
Verification, 15
Vision, 15

Содержание

Введение

.....
..... 3

1. Нормативные ссылки и источники

..... 6

2. Термины и определения в области качества
образования 7

3. Перечень основных международных организаций
и документов в области качества образования

..... 55

4. Указатель англоязычных терминов и выражений
..... 56