

Федеральное агентство по образованию

---

Санкт-Петербургский государственный электротехнический  
университет «ЛЭТИ»

**Краткий терминологический словарь  
в области управления качеством высшего  
и среднего профессионального образования**

*(проект)*

Санкт-Петербург  
2006

Настоящий краткий терминологический словарь подготовлен в рамках Федеральной целевой программы развития образования на 2006–2010 годы по проекту «Апробация, доработка и внедрение в образовательных учреждениях ВПО типовой модели системы качества образовательного учреждения».

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

Составители:

Азарьева В. В., Горленко О. А., Григорьев В. М., Круглов В. И.,  
Прокопов Н. И., Соколов В. С., Степанов И. В.,  
Степанов С. А., Шапошников С. О., Яценко В. В.

## Введение

Настоящий краткий 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.

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**».

Введение этого термина было обусловлено требованиями документа «Стандарты и Директивы для гарантии качества Высшего образования в Европейском регионе» (см. раздел 1), разработанного Европейской сетью (Ассоциацией) гарантии качества (ENQA) в сфере высшего образования. Согласно упомянутому документу **гарантии качества в образовании** могут рассматриваться как все виды скоординированной деятельности по руководству и управлению образовательным 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;



Рис. 1. Структура «Гарантий качества в образовании»

- **управление качеством**, т. е. методы и виды деятельности ОУ, используемые для выполнения требований к качеству образования;
- **обеспечение качества**, т. е. методы и виды деятельности ОУ, направленные на создание уверенности в том, что требования к качеству образования будут выполнены;



Рис. 2. Логические связи между основными понятиями словаря

- **улучшение качества**, т. е. все виды деятельности ОУ, направленные на улучшение способности выполнить требования к качеству образования;
- **оценку качества**, т. е. доказательства того, что заданные требования к качеству образования выполнены. Оценка осуществляется самим ОУ (самооценка), заинтересованными сторонами.

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

В словаре установлены логические связи между основными понятиями (рис. 2).

## **Используемая литература**

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.: Изд-во стандартов, 2001. — 26 с.
7. ГОСТ Р ИСО 9001–2001. Системы менеджмента качества. Требования. — М.: Изд-во стандартов, 2001. — 21 с.
8. Международный стандарт ISO 8402. Управление качеством и обеспечение качества — Словарь/ Пер. с англ. — 2-е издание, 1994–04–01. — 50 с.

# **1. Термины и определения в области качества образования**

**А**

**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.

**П р и м е ч а н и е.** В европейском пространстве высшего образования различают три основных уровня признания, а также инструменты, связанные с ними (предложенные Лиссабонской конвенцией и Болонской декларацией):

- 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.

## АККРЕДИТАЦИОННЫЙ СТАТУС

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 образованием, 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.

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

**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.

**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 организационно-аналитических 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.

**Анализ (*Analysis*)** — деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленной цели.

**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 полученных 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 результативности и эффективности 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

## АТТЕСТАТ

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.

**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 преподавателей 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 государственно-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 жизнедеятельности учреждения. Очередная аттестация проводится по

заявлению образовательного учреждения раз в пять лет. Аттестация является составной частью аккредитации.

**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** (*Audit*) — 1) систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств о результатах деятельности ОУ и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев, устанавливаемых программой и планом аудита; 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.).

П р и м е ч а н и я.

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.

**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.

**Аудитор** (*Auditor*) — лицо, обладающее компетентностью и соответствующими полномочиями для проведения аудита.

### Б

**Безопасность жизнедеятельности** (*Occupational Safety*) — деятельность университета, направленная: на обеспечение сотрудникам и студентам вуза комфортных условий жизнедеятельности; на создание условий деятельности (труда, учебы), исключающих возникновение ущерба жизни и здоровью персонала и обучаемых в процессе нахождения в университете.

**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 ориентирами в структуре гарантии качества.

**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.

### В

**Валидация** (*Validation*) — подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены.

П р и м е ч а н и я.

- 1) Термин «подтверждено» используется для обозначения соответствующего статуса.
- 2) Условия применения могут быть реальными или смоделированными.

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

П р и м е ч а н и я:

- 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 определяются 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.

**Воспитательная работа (*Breeding, upbringing activities*)** — деятельность с обучаемыми (студентами, аспирантами), направленная на формирование у них культурных и нравственных ценностей, выработки активной гражданской позиции.

## Г

**Гарантии качества в образовании (*Quality Assurance in Education*)** — все виды скоординированной деятельности, направленные на выполнение требований к качеству.

П р и м е ч а н и е. Руководство и управление ОУ применительно к качеству включает: разработку политики и целей в области качества образования, планирование качества, управление качеством, обеспечение качества, улучшение и оценку качества 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 университет, для ссузов: училище/техникум/колледж с определением перечня образовательных программ по которым ОУ имеет право выдавать

## ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

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.

**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.

## 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 общества 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 работ в определенной сфере ОУ.

**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.

**Документированная процедура — ДП** (*Documented Procedure*) — документ, устанавливающий единый для всего ОУ порядок описания процессов, полномочия и ответственность должностных лиц, информационные потоки, включая регистрацию данных и записей по качеству. Документированная процедура может быть в виде стандарта организации или инструкции.

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

## 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:* обучаемые, их родители, работодатели, владельцы, персонал ОУ, поставщики, банкиры, ассоциации, партнеры, органы власти и надзора, общество.

**Записи по качеству** (*Notes on Quality*) — документы, содержащие достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности.

*П р и м е ч а н и я.* Записи могут использоваться, например для документирования прослеживаемости, свидетельства проведения верификации, предупреждающих действий и корректирующих действий.

**Зачетные единицы (кредиты, пункты кредита, кредиты ECTS)** (*Credits*) — величина, отражающая затраты времени среднего студен-

## ИДЕНТИФИКАЦИЯ ДОКУМЕНТОВ

та 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.

## И

**Идентификация документов** (*Document Identification*) — процесс и свидетельство того, что документы СК могут быть распознаны и соотнесены с целями их использования. Это достигается путем обозначения документов, которое отражается в документированной процедуре управления документацией и/или руководстве по качеству ОУ.

**Инновации** (*Innovation*) — практическое воплощение идей в новую продукцию, услуги, образовательные программы, процессы, системы и социальное взаимодействие.

**Инструкция** (*Instruction*) — документированная процедура, предназначенная для применения на конкретном рабочем месте.

**Информационная карта 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);



## КВАЛИФИКАЦИОННАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ВЫПУСКНИКА

- ресурсы процесса;
- документы управления процессом.

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

**Итоговая государственная аттестация** (*Final Assessment*) — процесс итоговой проверки и оценки компетенций выпускника, полученных в результате обучения в ОУ.

## К

**Качество** (*Quality*) — степень соответствия присущих объекту характеристик установленным требованиям.

П р и м е ч а н и я.

- 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*) — соответствие деятельности образовательных учреждений установленным потребностям, целям, требованиям, нормам (стандартам). Раскрывается в таких понятиях, как:

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

**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** (*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 научно-технического прогресса. Она также определяет предназначение выпускника, общие требования, соответствующие совре-

## КВАЛИФИКАЦИЯ

менному 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.

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

**Конкурентоспособность ОУ** (*University Competitiveness*) — способность ОУ обеспечить высокое качество подготовки квалифицированных специалистов, отвечающее требованиям личности и запросам организаций-работодателей, 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 организаций-работодателей, 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 требованиям и запросам работодателей, в сравнении с другими специалистами.

**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 Check*) — методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для оценки выполнения требований к качеству.

**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 РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ

**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.

## Л

**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 (материально-технической 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, процес-

сов 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 экспертными 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

**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 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.

**Менеджмент** — скоординированная деятельность по руководству и управлению ОУ.

**Менеджмент процесса** (*Process Management*) — в типовой модели системы качества ОУ включает: *планирование* качества процесса, *обеспечение* качества процесса, *управление* качеством процесса, *улучшение* качества процесса.

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

– позиционирование и предназначение ОУ окружающем мире (кто мы?);

## МОБИЛЬНОСТЬ СТУДЕНТОВ

- 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.

**Мониторинг** (*Monitoring*) — постоянное или периодическое слежение, а также измерение или испытание объекта с целью его управления.

## Н

**Наделение полномочиями (делегирование полномочий)** (*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** (*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.

П р и м е ч а н и я.

- 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 (например, процесса) со временем

**Несоответствие** (*Incompliance, Non-Conformity*). Стандартное определение (ИСО 9000, п. 3.6.2) — невыполнение требований.

П р и м е ч а н и я.

**Несоответствие для процессов** (см. ИСО 9001:2000 п. 8.2.3) — процесс не выполняет установленные 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.

**Несоответствие продукции** (см. ИСО 9001:2000, п. 8.2.4, 8.3). Следует различать:

Несоответствие требованиям на продукцию отдельных ее единиц (ИСО 9001. пп. 7.5.1, а; 8.2.4; 8.3) — при этом выполняется управление несоответствующей продукцией (изоляция, переделка и т. д.).

Характеристики продукции используются в качестве показателей процесса и здесь несоответствие продукции интерпретируется как несоответствие процесса.

Например, несоответствие процесса заключается в большом количестве отдельных единиц несоответствий, и это количество превышает 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.



**Обеспечение качества** (*Quality Assurance*) — деятельность, направленная на создание уверенности в том, что требования к качеству будут выполнены.

**Обеспечение качества процесса** (*Process Quality Assurance*) — действия по созданию уверенности, что требования к качеству (характеристикам) процесса будут выполнены. Обеспечение качества включает:

- обеспечение процесса ресурсами;
- обучение персонала;

## ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

- информационное обеспечение процесса;
- обеспечение процесса документацией;
- закупка нового оборудования, обеспечивающего требуемые характеристики процесса;
- верификация и валидация процесса.

**Образовательная деятельность** — **ОД** (*Academic Activity*) — деятельность ОУ по реализации образовательного процесса.

**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. Основные образовательные программы 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 среда** — совокупность информационных, технических, методологических средств и элементов инфраструктуры, формирующих условия для осуществления ОУ всех видов образовательной деятельности.

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

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

**Образовательный стандарт** (*Education(al) Standard*) — документ, содержащий требования и условия реализации образовательного процесса.

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



**Организационно-распорядительная деятельность** — деятельность по управлению организацией, характеризуемая отношениями «начальник–подчиненный». Реализуется однократными и в долгосрочной перспективе не планируемыми акциями в форме приказов и/или распоряжений. Как правило, носит реактивный характер, т. е. как апостериорная реакция на изменения внешней или внутренней среды в организации.

**Оценка качества (*Quality Assessment*)** — подтверждение того, что требования к качеству выполнены (или не выполнены)

**Оценка качества образования (*Academic Quality Assessment*)** — 1) все виды деятельности, направленные на подтверждение того, что требования к качеству выполнены (или не 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.

*Примечание.* Оценка качества образования может распространяться на оценку:

- образовательных программ;
- персонала ОУ;
- процессов ОУ;
- системы качества ОУ;
- успеваемости студентов;
- учебно-методических материалов;
- учебных планов и т. д.

## П

**Планирование качества (*Quality Planning*)** — 1) часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы жизненного цикла продукции и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества; 2) деятельность, направленная на формирование стратегии, политики и связанных с ними целей и требований по качеству образования.

**Планирование качества процесса (*Process Quality Planning*)** — деятельность, направленная на процесс, которая устанавливает:

- характеристики результата процесса (его продукции) — определяются на основании требований потребителя процесса;
- характеристики процесса, влияющие на характеристики его результата — определяются менеджером процесса;

## ПОВЫШЕНИЕ КВАЛИФИКАЦИИ

- цели в области качества процесса (целевые значения характеристик процессов);
- мероприятия для достижения целей процесса;
- взаимодействие с другими процессами;
- получение требований к характеристикам результата процесса от потребителей процесса – вход процесса;
- получение исходных данных для работы от поставщиков процесса – вход процесса;
- передача результатов процесса его внутренним или внешним потребителям – выход процесса;
- последовательность действий и работ в рамках процесса (определяются управляющими документами процесса – инструкции, процедуры, стандарты и т. д.);
- ресурсы процесса (кто и с помощью чего создает результат процесса);
- ответственность и полномочия участников процесса (содержатся в управляющих документах процесса);
- методы измерения и анализа характеристик процесса;
- признаки несоответствий процесса на основании анализа характеристик процесса;
- действия (корректирующие и предупреждающие), применяемые к процессу при невыполнении требований к характеристикам процесса.

Планирование осуществляется как для существующих процессов, так и для новых процессов СМК.

Результаты планирования процесса содержатся в спецификации процесса.

**Повышение квалификации** (*Professional Training*) – учебная деятельность, направленная на достижение более высокой степени профессиональной квалификации; предусматривает освоение новых общетеоретических и специально-технологических 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*) – показатели, характеризующие процесс.

**Политика ОУ в области качества** (*Quality Policy*) — общие намерения и направления деятельности в области качества (образования), официально сформулированные высшим руководством образовательного учреждения.

Примечание. Политика в области качества является элементом общей политики и утверждается высшим руководством

**Поставщик** (*Supplier*) — организация или лицо, предоставляющие продукцию или услугу.

Примечание. Поставщик может быть внутренним или внешним по отношению к организации.

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

**Потребители ОУ внешние** (*External Customers*) — внешние потребители ОУ, в число которых входят организации-работодатели, государство в лице Минобрнауки, общество в целом и другие заинтересованные стороны.

**Потребители ОУ внутренние** (*Internal Customers*) — студенты и их родители, персонал ОУ.

**Потребитель** (*Customer*) — организация или лицо, получающие продукцию или услуги организации поставщика.

**Предупреждающее действие** (*Preventive Action*) — действие, предпринятое 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.

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

## ПРОГРАММА АУДИТОВ

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

**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*) — планируемая в долгосрочной перспективе неповторяющаяся и уникальная деятельность, создающая ценность для потребителя в соответствии с его требованиями. Характеризуется отношениями «заказчик–исполнитель».

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

**Производственная среда** (*Manufacturing Environment*) — совокупность условий, в которых выполняется работа.

**Примечание.** Условия включают физические, социальные, психологические и экологические факторы (такие как температура, системы признания и поощрения, эргономика и состав атмосферы).

**Прослеживаемость** (*Traceability*) — возможность проследить историю, применение или местонахождение того, что рассматривается.

**Процедура** (*Procedure*) — установленный способ осуществления деятельности или процесса.

**Примечания.**

1) Процедуры могут быть документированными или недокументированными.

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 и создающая ценность для потребителя.

**Примечание.** К ресурсам могут относиться: персонал, средства обслуживания, оборудование, технология и методология.

**Р**

**Рабочая инструкция** (*Work Instruction*) — документ, подробно описывающий действия исполнителя.

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

**Рекламация** (*Claim*) — информация от потребителя, выраженная в письменной форме.

**Руководитель процесса** (*Process Manager*) — должностное лицо ОУ, назначенное приказом ректора (руководителя) ОУ, которое несет ответственность за менеджмент процесса во всех его аспектах — планирование, обеспечение, управление и улучшение процесса — и обладает полномочиями:

- выставлять требования к входам своего процесса и их показателям;
- проводить предупреждающие и корректирующие мероприятия для управления процессом, а также планируемые мероприятия для его улучшения;
- запрашивать ресурсы для обеспечения процесса, проведения корректирующих/предупреждающих мероприятий, а также для мероприятий по улучшению процесса;
- разрабатывать и вносить изменения в управляющую документацию процесса.

**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.

П р и м е ч а н и я.

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** (*Self-Evaluation*) — 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.

**Система качества ОУ — СК ОУ** (*Quality Assurance System*) — система для разработки политики, целей и достижения **гарантий качества** 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; 2) выполнение требований потребителей ОУ 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 деятельности или их результатов и который направлен на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области.

**П р и м е ч а н и е.** 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 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-пра-

вовой формой, уставом, правами и ответственностью, полномочиями, вытекающими из законодательных и нормативных актов.

**Стратегия** (*Strategy*) — взаимосвязанный комплекс долгосрочных мер по повышению конкурентоспособности ОУ.

## Т

**Типовая модель системы качества ОУ** (*Sample Model of University Quality Management System*) — упорядоченная совокупность рекомендаций, которые могут применяться для общего руководства ОУ с целью гарантии качества и его улучшения в высшем образовании. В духе стандартов и директив ENQA, рекомендации типовой модели не предполагают строгого их исполнения, и не должны интерпретироваться как предписания, не подлежащие изменениям по форме или составу.

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

**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.

П р и м е ч а н и я.

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 разработаны, детализированы 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.

## УЛУЧШЕНИЕ КАЧЕСТВА ПРОЦЕССА

**Улучшение качества процесса** (*Process Quality Improvement*) — деятельность, направленная на повышение возможности выполнить требования к качеству. Для процесса эта деятельность направлена на изменение значений характеристик процесса и его продукции в соответствии с целями улучшения. Характеризуется следующими аспектами:

- реализацией запланированных мероприятий для достижения целей процесса;
- применяется к стабильному процессу (работа над обычными причинами);
- может потребовать проведение отдельных проектов по улучшению (существенное перепланирование процесса и т. д.);
- подключение высшего руководства с целью поддержки проектов улучшения и обеспечения их ресурсами.

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

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

**Управление процессом** (*Process Control*) — 1) методы и виды деятельности оперативного характера, направленные на обеспечение соответствия процесса установленным требованиям; 2) действия, направленные на поддержание качества (характеристик) процесса в заданных пределах. Действия по управлению процессом включают:

- измерение и анализ качества (характеристик) процесса;
- реализацию корректирующих действий для стабилизации процесса.

Управление осуществляется менеджером процесса без вмешательства со стороны высшего руководства, при этом перепланировка процесса не осуществляется.

**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 каж-



дой специальности (специализации) на основе квалификационной характеристики. Учебный план предусматривает также разработку программ по учебным дисциплинам и по годам обучения, оптимальный выбор перечня, объема, содержания и последовательности стажировки, практики, рациональное соотношение теоретического и практического обучения. Организация образовательного процесса может предусматривать разработку и других документов, например, годового календарного учебного графика, расписания занятия.

## **Ф**

**Функциональная деятельность** (*Functional Activities*) — многократно повторяющаяся деятельность по управлению организацией, планируемая в долгосрочной перспективе в виде сформулированной функции для исполнителя. Характеризуется отношениями «периодическая отчетность перед руководством».

## **Х**

**Характеристика** (*Characteristics*) — отличительное свойство (ИСО 9000, п. 3.5.1).

**Характеристика качества** (*Quality Characteristics*) — (ИСО 9001–2001, п. 3.5.2) присущая характеристика (3.5.1) продукции (3.4.2), процесса (3.4.1) или системы (3.2.1), вытекающая из требования (3.1.2).

## **Ц**

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

**Цели в области качества** (*Quality Objectives*) — в соответствии с ИСО 9000:2000 (планируемые) целевые значения индикаторов процесса (включая характеристики качества продукции); такие значения индикаторов, которые необходимо достичь к концу планируемого периода.

**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.

## **Э**

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

## **2. Перечень основных международных организаций и документов в области качества образования**

1. **Бергенское коммюнике Конференции европейских министров образования (2005)**. Информации доступна на Web-сайте <http://www.bologna-bergen.no>
2. **Берлинское коммюнике Министров образования Европейских стран (2003) (Berlin Communique of Ministers)**. Информации доступна на Web-сайте [http://www.bologna-berlin2003.de/en/communique\\_minister/index.htm](http://www.bologna-berlin2003.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.aic.lv/ace/ace_disk/Bologna/maindoc/Lisb_conv.pdf)  
[http://www.bologna-berlin2003.de/pdf/bologna\\_declaration.pdf](http://www.bologna-berlin2003.de/pdf/bologna_declaration.pdf)
4. **Гетеборгская декларация (Goteborg Declaration)**. Информация доступна на Web-сайте [http://www.bologna-berlin2003.de/pdf/Student\\_documents\\_ESIB.pdf](http://www.bologna-berlin2003.de/pdf/Student_documents_ESIB.pdf)
5. **Гразская декларация Европейской ассоциации университетов (Graz Declaration of the European University Association)**. Информация доступна на Web-сайте [http://www.eua.be/eua/jsp/en/upload/COM\\_PUB\\_Graz\\_publication\\_final.1069326105539.pdf](http://www.eua.be/eua/jsp/en/upload/COM_PUB_Graz_publication_final.1069326105539.pdf)
6. **Европейская ассоциация международного образования (European Association for International Education – EAIE)**. Информация доступна на Web-сайте <http://www.eaie.org/>
7. **Европейская ассоциация университетов (European University Association – EUA)**. Информация доступна на Web-сайте <http://www.eua.be>
8. **Европейская ассоциация учреждений высшего образования (European Association of Institutions in Higher Education EURASHE)**. Информация доступна на Web-сайте <http://www.eurashe.be>
9. **Европейская сеть (ассоциация) гарантии качества в сфере высшего образования (ENQA) (European Network for Quality Assurance)**. Информация доступна на Web-сайте <http://www.enqa.net/>
10. **Пражское коммюнике Министров образования (Prague Communique of Ministers) (2001)**. Информация доступна на Web-сайте [http://www.bologna-berlin2003.de/pdf/Prague\\_communicuTheta.pdf](http://www.bologna-berlin2003.de/pdf/Prague_communicuTheta.pdf)
11. **Саламанкская конвенция (Salamanca Convention) (2001)**. [http://www.bologna-berlin2003.de/pdf/salamanca\\_convention.pdf](http://www.bologna-berlin2003.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.enic-naric.net/>
13. **Совместная инициатива по качеству (Joint Quality Initiative).** Информация доступна на Web-сайте <http://www.jointquality.org/>

### 3. Перечень терминов

#### А

- Академический аудит, 7
  - Академическое признание
  - Аккредитационное обследование
  - Аккредитационный орган
- Аккредитационный статус, 8
  - Аккредитация
  - Аккредитация институциональная
  - Аккредитация образовательной программы (ОП)
  - Аккредитация образовательного учреждения, 8
- Анализ, 9
  - Анализ проекта
  - Анализ результатов обучения
  - Анализ СК ОУ со стороны руководства
  - Анкетирование
  - Анкетирование студентов
- Аттестат, 10
  - Аттестационная комиссия
  - Аттестационное заключение
  - Аттестация кадров
  - Аттестация образовательного учреждения
- Аттестация педагогических работников, 11
  - Аудит
  - Аудит институциональный
  - Аудитор

#### Б

- Безопасность жизнедеятельности, 12
  - Бенчмарк предметный
  - Бенчмаркинг внутренний
  - Бенчмаркинг общий
  - Бенчмаркинг функциональный внешний совместный

#### В

- Валидация, 12
- Верификация, 13
  - Видение
  - Воспитательная работа

#### Г

- Гарантии качества в образовании, 13
  - Государственная аккредитация образовательного учреждения
- Государственный образовательный стандарт, 14

#### Д

- Данные по качеству, 14
  - Деловое совершенство
  - Деятельность образовательного учреждения

Дистанционное обучение, 15  
Документированная процедура  
Должностная инструкция

## **Е**

Европейская система зачетных единиц, 15

## **З**

Заинтересованные стороны, 15  
Записи по качеству  
Зачетные единицы (кредиты, пункты кредита, кредиты ECTS)

## **И**

Идентификация документов, 16  
Иновации  
Инструкция  
Информационная карта процесса  
Инфраструктура, 17  
Итоговая государственная аттестация

## **К**

Качество, 17  
Качество образования  
Квалификационная работа  
Квалификационная характеристика выпускника  
Квалификация, 18  
Компетентность  
Конкурентоспособность образовательного учреждения  
Конкурентоспособность системы образования  
Конкурентоспособность специалиста, 19  
Контроль  
Контроль качества (знаний, умений и навыков)  
Корректирующее действие  
Коррекция  
Кредит (зачетная единица)  
Критерии аудита  
Критерии результативности (обучения), 20

## **Л**

Лицензирование, 20  
Лицензия  
Лучшая практика, 21

## **М**

Маркетинг образовательных услуг, 21  
Менеджмент  
Менеджмент процесса  
Миссия образовательного учреждения  
Мобильность студентов, 22  
Мониторинг

## Н

- Наделение полномочиями, 22
  - Надзор
  - Надзор за качеством
- Несоответствие, 23
  - Неуспевающий обучающийся

## О

- Обеспечение качества, 23
  - Обеспечение качества процесса
- Образовательная деятельность, 24
  - Образовательная программа
  - Образовательная среда
  - Образовательное учреждение
  - Образовательный процесс
  - Образовательный стандарт
  - Обучение
- Организационно-распорядительная деятельность, 25
  - Оценка качества
  - Оценка качества образования

## П

- Планирование качества, 25
  - Планирование качества процесса
- Повышение квалификации, 26
  - Показатели процесса
- Политика образовательного учреждения в области качества, 27
  - Поставщик
  - Постоянное улучшение
  - Потребители образовательного учреждения внешние
  - Потребители образовательного учреждения внутренние
  - Потребитель
  - Предупреждающее действие
  - Проверка
- Программа аудитов, 28
  - Программа учебной дисциплины
  - Проект
  - Проектирование и разработка
  - Производственная среда
  - Прослеживаемость
  - Процедура
  - Процесс

## Р

- Рабочая инструкция, 29
  - Результативность
  - Рекламация
  - Руководитель процесса
  - Руководство организацией
  - Руководство по качеству образовательного учреждения

## **С**

- Самообследование, 30
  - Система качества образовательного учреждения
  - Система менеджмента
  - Содержание образования
  - Соответствие
  - Стандарт
  - Стандарт качества образования
  - Стандарт организации
  - Статус учебного заведения
- Стратегия, 31

## **Т**

- Типовая модель системы качества образовательного учреждения, 31
  - Требование
  - Требования к качеству
  - Третья сторона

## **У**

- Удовлетворенность потребителей, 31
  - Улучшение качества
- Улучшение качества процесса, 32
  - Управление качеством
  - Управление несоответствиями
  - Управление процессом
  - Учебный план

## **Ф**

- Функциональная деятельность, 33

## **Х**

- Характеристика, 33
  - Характеристика качества

## **Ц**

- Цели в области качества, 33
  - Цели программы образования
  - Ценности

## **Э**

- Эффективность, 33

## **4. Указатель англоязычных терминов и выражений**

### **A**

Academic Activity, 24  
Academic Audit, 7  
Academic Performance Analysis, 9  
Academic Process, 24  
Academic Programme, 24  
Academic Quality Assessment, 25  
Academic Recognition, 7  
Accreditation, 8  
Accreditation Body, 7  
Accreditation Status, 8  
Accreditation Survey, 7  
Analysis, 9  
Assessment, 27  
Attestation Commission, 10  
Attestation Conclusion, 10  
Audit Criteria, 19  
Auditing Program, 28  
Auditor, 11

### **B**

Best Practice, 21  
Breeding, 13  
Business Excellence, 14

### **C**

Certificate, 10  
Characteristics, 33  
Claim, 29  
Competence, 18  
Competency, 18  
Competitiveness of the System of Higher Education, 18  
Compliance, 30  
Content of Education, 30  
Control, 19  
Corporate Governance, 29  
Corporate Standard, 30  
Correction, 19  
Corrective Action, 19  
Credit, 19  
Credits, 15  
Curriculum, 32  
Customer, 27  
Customer Satisfaction, 31



## **D**

Data on Quality, 14  
Development, 28  
Diploma, 10  
Distant Teaching, 15  
Document Identification, 16  
Documented Procedure, 15

## **E**

Educational Institution, 24  
Educational Institution Status, 30  
Education(al) Standard, 24  
Efficiency, 33  
Empowerment, 22  
European Credit Transfer System, ECTS, 15  
Evaluation by Top Management, 9  
Expectations, 31  
External Customers, 27

## **F**

Final Assessment, 17  
Functional Activities, 33  
Functional External Collaborative Benchmarking, 12  
Functionary Instruction, 15

## **G**

Generic Benchmarking, 24  
Goals of Education, 33  
Goals of Programs, 33  
Graduate Qualification Requirements, 17

## **I**

Incompliance, 23  
Infrastructure, 17  
Innovation, 16  
Institutional Accreditation, 8  
Institutional Activities, 14  
Institutional Attestation, 10  
Institutional Audit, 11  
Instruction, 16  
Internal Benchmarking, 12  
Internal Customers, 27

## **L**

Learning, 24  
License, 20  
Licensing, 20

## **M**

Management, 21  
Management Incompliances, 32  
Management System, 30  
Manufacturing Environment, 28  
Marketing of Education, 21  
Mission, 21  
Monitoring, 22

## **N**

Non-conformity, 23  
Notes on Quality, 15

## **P**

Performance, 29  
Performance Criteria, 20  
Permanent Improvement, 27  
Preventive Action, 27  
Procedure, 28  
Process, 28  
Process Control, 32  
Process Indicators, 26  
Process Management, 21  
Process Manager, 29  
Process Quality Assurance, 23  
Process Quality Improvement, 32  
Process Specification, 16  
Professional Training, 26  
Program Accreditation, 8  
Project, 28  
Project Analysis, 9

## **Q**

Qualification, 18  
Qualification Work, 17  
Quality, 17  
Quality Assessment, 25  
Quality Assurance, 23  
Quality Assurance in Education, 13  
Quality Assurance System, 30  
Quality Characteristics, 33  
Quality Check, 19  
Quality Improvement, 31  
Quality Management, 32  
Quality Manual, 29  
Quality Monitoring, 22  
Quality Objectives, 33  
Quality of Education, 17  
Quality Planning, 25

Quality Policy, 27  
Quality Requirement, 31  
Quality Standard, 30

## **R**

Requirement, 31

## **S**

Sample Model of University Management System, 31  
Self-Evaluation, 30  
Syllabus, 28  
Specialist Competitiveness, 19  
Stakeholders, 15  
Staff Attestation, 10  
Standard, 31  
State Institutional Accreditation, 13  
Strategy, 30  
Student Survey, 9  
Subject Benchmark, 12  
Supervision, 22  
Supplier, 27  
Survey, 9

## **T**

Teaching Staff Attestation, 11  
Test, 27, 31  
Third Party, 33  
Traceability, 28

## **U**

University Competitiveness, 18  
Upbringing Activities, 13

## **V**

Validation, 12  
Values, 34  
Verification, 13  
Vision, 13

## **W**

Work Instruction, 29

## Содержание

Введение .....	3
Используемая литература .....	5
1. Термины и определения в области качества образования .....	6
2. Перечень основных международных организаций и документов в области качества образования .....	34
3. Перечень терминов .....	36
4. Указатель англоязычных терминов и выражений .....	40