

УДК 377.12  
ББК 4447.4

ГРНТИ 14.33.07

Код ВАК 13.00.08

**Белоконь Ольга Владимировна,**

кандидат психологических наук, доцент, заведующий кафедрой профессионально-технологического образования, Шадринский государственный педагогический университет; 641870, г. Шадринск, ул. Карла Либкнехта, д. 3; e-mail: passionflower@mail.ru.

**ОЦЕНКА КАЧЕСТВА СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
С ТОЧКИ ЗРЕНИЯ СТУДЕНТОВ И РОДИТЕЛЕЙ**

**КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА:** среднее профессиональное образование; оценка качества; студенты; родители; удовлетворенность качеством образования; качество образования; образовательные услуги; управление образовательной организацией.

**АННОТАЦИЯ.** Статья посвящена актуальной проблеме в сфере образования — анализу степени удовлетворенности потребителей образовательных услуг качеством образования. Выделены компоненты качества образования. Представлены данные анкетирования родителей и студентов трех образовательных организаций среднего профессионально образования города Шадринска Курганской области. Студенты колледжа и родители являются не только заказчиками и потребителями образовательных услуг, но и субъектами образовательного процесса. Они предъявляют свои требования к качеству образовательного процесса и оценивают образовательные услуги. Это выражается в степени удовлетворенности качеством образования. Исследование посвящено изучению удовлетворенности родителей и студентов образовательными услугами. Рассмотрены такие аспекты, как материально-техническая база (состояние аудиторий, наличие компьютерных классов, спортивное оборудование, условия работы в читальных залах, наличие технических средств обучения, электронных ресурсов образовательной организации), организация питания, медицинское обслуживание, социальное обеспечение; качество организации учебной работы образовательной организации; деятельность преподавателей образовательной организации (владение предметом, культура речи и преподавания, владение техническими средствами, используемыми в образовательном процессе); качество и критерии оценивания студентов; качество работы студенческого самоуправления, организация досуговых, спортивных мероприятий, участие в общественных мероприятиях и др. Проведено сравнение ответов родителей и студентов. Выделены области, требующие улучшения в образовательном процессе. Сделаны выводы относительно требований к повышению качества образования. Намечены новые аспекты для дальнейшего эмпирического изучения проблемы удовлетворенности качеством образовательных услуг образовательных организаций среднего профессионального образования. Повышение качества образования возможно при условии учета требований всех субъектов рынка образовательных услуг (студенты, родители, работодатели).

**Belokon' Ol'ga Vladimirovna,**

Candidate of Psychology, Head of Department of Professional-technological Education, Shadrinsk State Pedagogical University, Shadrinsk, Russia.

**QUALITY ASSESSMENT OF SECONDARY PROFESSIONAL EDUCATION  
BY STUDENTS AND PARENTS**

**KEYWORDS:** secondary professional education; quality assessment; students; parents; satisfaction with the quality of education; education quality; educational services; management of education institution.

**ABSTRACT.** The article deals with an urgent problem in the sphere of education — the analysis of the degree of consumer's satisfaction with the quality of educational services. The article reveals the components of the quality of education. The author presents the results of interviews of parents and students of three secondary professional education institutions in Shadrinsk, Kurgan Region. College students and their parents are not only customers and consumers of educational services but also the subjects of the education process. They present their demands to the quality of the education process and assess the educational services. This is reflected in the degree of satisfaction with the quality of education. The paper is devoted to the study of satisfaction of the parents and students with the educational services. The following aspects are considered: material and technical facilities (quality of classrooms, presence of computer rooms, sports equipment, work conditions in reading rooms, technical and electronic training facilities), provision of meals, medical care, social care; professional activities of teachers (qualification in the subject, culture of speech and teaching, use of technical means in the education process); quality and evaluation criteria of students' academic achievements; quality of the student self-government, organization of leisure, sports activities, public events, etc. The answers of the parents and the students were compared. The article makes conclusions about the requirements towards improvement of the quality of education. Urgent aspects for an empirical study of the problem of satisfaction with the quality of educational services of secondary professional education institutions have been outlined. The article argues that improvement of the quality of education is possible if only the requirements of all subjects of the market of educational services (students, parents, employers) be taken into account.

**В** настоящее время качество образования является одной из наиболее актуальных и обсуждаемых проблем в сфере образовательных услуг. Это обусловлено не только динамичным развитием науки и всех отраслей экономики, необходимостью использовать инновационные образовательные технологии, но и изменившимися требованиями работодателей. Важно отметить задачи, поставленные в Концепции Федеральной целевой программы развития образования на 2016—2020 гг.: «В рамках Программы должны быть решены задачи достижения высокого стандарта качества содержания и технологий для всех видов образования — профессионального (включая высшее), общего и дополнительного, а также достижения качественно нового уровня развития молодежной политики, повышения доступности программ социализации детей и молодежи для успешного вовлечения их в социальную практику» [14, с. 3—4].

Среднее профессиональное образование (СПО) в последние годы становится всё более востребованным. Можно сказать, что оно разделяет с образовательными организациями высшего образования ведущее место в подготовке кадров для всех отраслей экономики. Чтобы оставаться конкурентоспособными на рынке образовательных услуг, образовательные организации среднего профессионального образования должны готовить высококвалифицированные кадры по рабочим профессиям, соответствующие современным требованиям работодателей. Мониторинг удовлетворенности качеством образования является одним из важнейших инструментов повышения востребованности образовательных услуг СПО. В процедуру мониторинга необходимо включать как участников образовательных отношений (студенты, родители, преподаватели), так и работодателей. Положительная динамика мониторинга будет свидетельствовать об эффективной управленческой работе в колледже.

Обратимся к понятию «качество образования». В Федеральном законе «Об образовании в Российской Федерации» приводится следующее определение: «...качество образования — комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется

образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы» [13].

Вопросам изучения оценки качества образования и удовлетворенности качеством образовательных услуг посвящены работы таких авторов, как В. А. Зотова [1], В. Т. Корнев [3], Л. В. Курзаева [4], В. Н. Нужина [6], Н. Г. Овчинникова [4], В. П. Панасюк [7], М. М. Поташник [11], Л. Н. Рагозинникова [9], А. И. Субетто [10], С. С. Татарченкова [8], Л. Р. Ягодина [15].

Для того чтобы оценить качество образования, необходимо определиться с показателями качества образовательного процесса.

В. П. Панасюк [7] выделяет следующие компоненты качества образования:

1) процессуальный (административно-организационная структура образовательной организации, методическая и психолого-педагогическая подготовка преподавателей, образовательная программа, учебные планы, материально-техническая база);

2) результирующий (образованность, состоящая из следующих блоков: информационного, культурологического, ценностно-мотивационного, ресурсного).

С точки зрения В. В. Лаптева [5], все составляющие качества образования можно разделить на три взаимосвязанные части:

- 1) качество структуры;
- 2) качество процесса;
- 3) качество результата.

В исследовании С. В. Хохловой [12] качество образования представлено как иерархическая система, состоящая из качества результатов, качества функционирования, качества условий.

К качеству условий относятся следующие элементы:

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

Основными составляющими качества процесса являются:

- качество содержания образования образовательных программ;
- менеджмент образовательного процесса;
- качество учебно-методической и материально-технической обеспеченности;

- технология образовательного процесса;
- состав преподавателей;
- качество обучающихся.

Качество результата можно рассматривать как систему, состоящую из следующих элементов:

- качество знаний студента;
- качество учебно-познавательной деятельности студента;
- развитие личности студента;
- уровень подготовленности выпускника;
- компетентность выпускника;
- конкурентоспособность и трудоустройство выпускников;
- достижения и динамика карьерного роста выпускников [2].

Перечисленные компоненты качества образовательного процесса могут быть оценены всеми участниками образовательных отношений.

Дадим определение участникам образовательных отношений: это «обучающиеся, родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся, педагогические работники и их представители, организации, осуществляющие образовательную деятельность» [13].

Студенты колледжа и родители являются не только заказчиками и потребителями образовательных услуг, но и субъектами образовательного процесса. Они предъявляют свои требования к качеству образовательного процесса и оценивают образовательные услуги, что выражается в степени удовлетворенности качеством образования.

С целью изучения удовлетворенности студентов и родителей качеством образовательных услуг в образовательных организациях среднего профессионального образования города Шадринска Курганской области было проведено анкетирование.

Базой исследования выступили следующие образовательные организации: Шадринский финансово-экономический колледж (ШФЭК) — филиал ФГОБУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации», ГБПОУ «Шадринский политехнический колледж» (ШПК), Шадринский филиал ГБОУ «Курганский базовый медицинский колледж» (ШМК, Шадринский медицинский колледж).

Выборка исследования составляет:

- 180 студентов, из них 98 девушек, 82 юноши; по 60 студентов из каждого колледжа;
- 105 родителей: 60 человек ШФЭК, 18 человек ШПК, 27 человек ШМК.

В качестве предмета анализа выступило мнение студентов и их родителей относительно материально-технической базы, социального обеспечения, качества образовательного процесса, психологического климата, организации научных, воспитательных и спортивных мероприятий.

Анкеты включали в себя два блока вопросов: открытые (требующие развернутого ответа) и закрытые, в которых необходимо было оценить по десятибалльной шкале степень важности предложенного показателя и удовлетворенности им. В каждую анкету было включено 40 вопросов.

Вопросы анкеты охватывали сферу материально-технического обеспечения образовательного процесса (состояние аудиторий, наличие компьютерных классов, спортивное оборудование, условия работы в читальных залах, наличие технических средств обучения, электронных ресурсов образовательной организации); организации питания, медицинского обслуживания; социального обеспечения (общеежитие, социальная стипендия); качества организации образовательного процесса; профессионального мастерства преподавателей (владение предметом, культура речи и преподавания, владение техническими средствами); качества и критериев оценивания студентов; качества работы студенческого самоуправления, организации досуговых, спортивных мероприятий, участия в общественных мероприятиях и др.

Остановимся более подробно на результатах опроса родителей образовательных организаций среднего профессионального образования.

Большинство респондентов являются родителями девушек (их количество составляет 70% от всего количества опрошенных), 30% составляют родители юношей. Из них в медицинском колледже все опрошенные — родители девушек; в политехническом колледже 5% опрошенных — родители девушек, остальные (95%) — юношей; в финансово-экономическом колледже 73% — это родители девушек, 27% — юношей.

В ходе опроса выяснилось, что родители заинтересованы в качественном обучении своих детей. Наиболее важными показателями, отражающими качество предоставляемых образовательных услуг, выступают организация питания, спортивное оборудование и помещения, медицинское обслуживание, социальное обеспечение, качество организации практик, возможность выбора изучаемых дисциплин, поощрение за достижения в учебной деятельности, соответствие изучаемого будущей профессии, возможность подать жалобу на качество работы преподавателя, качество кон-

сультаций преподавателей, наличие проектов, интерактивных досок.

Обращает на себя внимание тот факт, что абсолютно все родители не считают важным показателем участие своих детей в субботниках, проводимых в колледже.

С целью оптимизации условий обучения родители во всех колледжах предлагают повысить качество:

- питания: организовать буфеты или столовые;
- изучаемого материала, которое должно непосредственно соответствовать будущей профессии;
- консультаций преподавателей.

В отношении воспитательной работы 29% респондентов считают, что ничего не надо менять. Среди отдельных предложений родителей по данному вопросу можно выделить следующие: повысить строгость и контроль; уделить больше внимание индивидуальному подходу и организовать работу психолога.

Далее проанализируем ответы родителей студентов для каждого колледжа отдельно. Респонденты, отвечавшие на вопросы анкеты в финансово-экономическом колледже, важными считают все представленные показатели, кроме организации субботников. Большинство респондентов не удовлетворены организацией питания, возможностью выбора изучаемых дисциплин — показатели по данным пунктам анкеты находятся ниже нормы. На уровне критической отметки важности находится возможность подать жалобу на качество работы преподавателя, при этом качество работы педагогов оценивается как высокое. Слабо удовлетворены медицинским и социальным обеспечением. Основные источники информации для родителей студентов колледжа: ребенок — 66%, звонки классного руководителя — 37%, звонки самих родителей в колледж — 10%, пользование сайтом или получение информации на родительских собраниях — 7%. При этом 22% родителей пользуется несколькими источниками информации.

Родители студентов политехнического колледжа самыми важными считают организацию питания, возможность подать жалобу на качество работы преподавателя, ответственность изучаемого будущей профессии, качество консультаций преподавателей, качество организации практик, отношения с классными руководителями, культуру речи и умение педагогов владеть аудиторией, уровень получаемых знаний, оценивание студентов. Не очень важным показателем является социальное обеспечение. Высокий уровень удовлетворенности родителей отмечается по таким показателям, как отношения с классным руководителем, владение

педагогами предметом, культура речи педагогов и консультации. Отмечен средний уровень удовлетворенности получаемыми знаниями и системой их оценивания. Родители не удовлетворены организацией питания, наличием электронных досок, а также возможностью подать жалобы — соответствующие показатели находятся ниже нормы. Фиксируется низкий уровень удовлетворенности компьютерными классами, ЭОС, получением дополнительной информации для родителей студентов колледжа является ребенок — у 78%, родительские собрания — у 61%, звонки классного руководителя — 28%, звонки самих родителей — 22%; сайтом никто не пользуется.

Родители студентов медицинского колледжа считают важными все представленные в анкете показатели, кроме участия в конкурсах, получения дополнительных профессий, возможности подачи жалоб. При этом родители не удовлетворены многими показателями, в особенности организацией питания, наличием спортивного оборудования и помещений, электронными досками, расписанием, дисциплинами по выбору, возможностью подать жалобы, организацией спортивных мероприятий, участием в городских мероприятиях, субботниками. Основным источником информации для родителей студентов колледжа является ребенок — 70%, звонки классного руководителя — 37%, родительские собрания — 26%, звонки самих родителей — 18,5%, поиск информации на сайте — 3,7%.

Обобщим полученные результаты. Существует большая разница в удовлетворенности важными показателями. В ШПК родители не устраивает степень оснащенности кабинетов электронными досками и интерактивным оборудованием, в ШФЭК родители хотели бы получить возможность выбирать изучаемые дисциплины из нескольких предложенных по учебному плану, в ШМК практически все родители не удовлетворены состоянием спортивного зала и спортивного инвентаря. Одним из объединяющих показателей, важным для всех родителей, является организация питания, во всех трех образовательных организациях данный показатель находится на критической отметке — ниже нормы.

На вопрос о том, будут ли респонденты рекомендовать обучение в образовательной организации, ответы распределились следующим образом:

- 73% родителей будут рекомендовать обучение в колледжах другим;
- 23% затрудняются ответить;
- 4% не будут рекомендовать обучение в данных колледжах.

Рассмотрим более подробно данный пункт анкеты для каждого колледжа. Родители обучающихся в медицинском колледже дали следующие ответы: 74% респондентов будут рекомендовать обучение в этой образовательной организации, 19% затрудняются ответить, 7% не будут рекомендовать. Родители студентов политехнического колледжа ответили следующим образом: 72% респондентов будут рекомендовать данный колледж, 28% затрудняются ответить. Родители студентов финансово-экономического колледжа продемонстрировали следующие результаты: 73% респондентов будут рекомендовать данный колледж, 24% затрудняются с ответом и 3% опрошенных не будут рекомендовать данное учебное заведение.

Несмотря на высокий процент неудовлетворенности среди родителей медицинского колледжа, родители финансово-экономического и политехнического колледжей удовлетворены почти всеми важными показателями, которые мы выделили выше. Следует также отметить, что в целом практически все опрошенные родители учащихся представленных образовательных организаций будут рекомендовать обучение в данных колледжах.

Далее рассмотрим мнение студентов в сравнении с мнением родителей. Стоит сказать, что в целом по всем показателям обучающиеся, так же как и родители, выделили в качестве важных показателей организацию питания, спортивное оборудование и помещения, а также возможность выбора изучаемых дисциплин.

В финансово-экономическом колледже мнение студентов частично совпало с мнением родителей, как важные были отмечены следующие показатели: организация питания, медицинское обслуживание, организация практик, качество проводимых консультаций, состояние аудиторий, соответствие изучаемого будущей профессии. Организацию питания считают неудовлетворительной как родители, так и студенты.

Ответы студентов политехнического колледжа существенно отличаются от ответов родителей по выбору важных показателей. Ответы респондентов совпадают лишь в отношении качества получаемых знаний. Различия состоят в том, что родители больше ориентированы на взаимодействие «учитель — ученик», а студентам более важно медицинское и социальное обеспечение. Родители и обучающиеся удовлетворены качеством владения предметом преподавателями. Организацию питания считают неудовлетворительной как родители, так и студенты.

В медицинском колледже мнение студентов частично совпало с мнением родителей, как важные были отмечены следующие показатели: организация питания, медицинское обслуживание, соответствие изучаемого будущей профессии. Все респонденты не удовлетворены такими показателями, как наличие спортивного оборудования и помещений.

Среди респондентов всех колледжей большинство — как студентов, так и родителей — не интересуется организацией субботников.

Таким образом, по результатам изучения степени важности и удовлетворенности родителей и студентов качеством образовательного процесса можно обозначить области, требующие улучшения:

- 1) материально-техническая база (оснащенность аудиторий техническими средствами обучения, спортивное оборудование и помещения, состояние учебных помещений);
- 2) организация питания на базе образовательной организации;
- 3) учебный процесс (возможность выбора дисциплины, организация индивидуальной работы преподавателей со студентами, использование инноваций в образовательном процессе, возможность подать жалобу на преподавателей);
- 4) организация спортивных и досуговых мероприятий.

Мониторинг обозначенных проблем позволит повысить конкурентоспособность образовательных организаций среднего профессионального образования. Повышение качества образования возможно при условии учета требований всех субъектов рынка образовательных услуг (студенты, родители, работодатели, государство). Родители играют важную роль в выборе образовательной организации, от их представлений о будущей профессии детей и финансовых возможностей часто зависит поступление в тот или иной колледж либо вуз. Выпускники образовательных организаций среднего профессионального образования раньше выходят на рынок труда, чем их ровесники, получающие высшее образование. В условиях малого города все учебные заведения находятся в ситуации высокой конкуренции, в связи с чем родители ориентированы на имидж колледжа, на сведения, полученные от других родителей. Исходя из вышеизложенного, можно сделать вывод, что родители студентов являются важным звеном образовательных отношений и влияют на положение колледжа на рынке образовательных услуг. Дальнейшие исследования должны затронуть остальных участников рынка образовательных услуг — работодателей и преподавателей.

## Л И Т Е Р А Т У Р А

1. Зотова В. А. Создание системы студенческой оценки качества высшего образования // Изв. С.-Петерб. гос. эконом. ун-та. — 2016. — № 1 (97). — С. 107—111.
2. Калдыбаев С. К., Бейшеналиев А. Б. Качество образовательного процесса в структуре качества образования // Успехи современного естествознания. — 2015. — № 7. — С. 90—97.
3. Корнев В. Т. Сущность и содержание понятий «качество образования», «мониторинг качества образования», «управление качеством образования» // Некоторые вопросы анализа, алгебры, геометрии и математического образования. — 2015. — № 3. — С. 98—100.
4. Курзаева Л. В., Овчинникова И. Г. Управление качеством образования и современные средства оценивания результатов обучения. — М. : ФЛИНТА, 2015. — 100 с.
5. Лаптев В. В. Научный подход к построению программ исследования качества образования // Модернизация общего образования на рубеже веков. — СПб. : Изд-во РГПУ им. Герцена, 2001. — С. 3—10.
6. Нуждин В. Н., Кадамцева Г. Г. Стратегия и тактика управления качеством образования. — Иваново : Изд-во «Иваново», 2006. — 238 с.
7. Панасюк В. П. Педагогическая система внутришкольного управления качеством образовательного процесса : дис. ... д-ра пед. наук. — СПб., 1998. — 460 с.
8. Проблемы качества образования и их решения в образовательном учреждении / под ред. С. С. Татарченковой. — СПб. : Каро, 2012. — 120 с.
9. Рагозинникова Л. Н. Оценка качества образования глазами обучающихся, родителей и педагогов [Электронный ресурс] // Инновационные проекты и программы в образовании. — 2012. — № 1. — Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/otsenka-kachestva-obrazovaniya-glazami-obuchayuschih-sya-roditeley-i-pedagogov> (дата обращения: 15.09.2018).
10. Субетто А. И. Качество образования как основа инновационного прорыва России в XXI веке // Социология образования. — 2014. — № 11. — С. 4—13.
11. Управление качеством образования: практико-ориентированная монография и методическое пособие / под ред. М. М. Поташника. — М. : Педагогическое о-во России, 2000. — 448 с.
12. Хохлова С. В. Мониторинг школьного образования : дис. ... канд. пед. наук. — Тюмень, 2003. — 170 с.
13. Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 года с изменениями 2018 года N 273-ФЗ [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс : справ.-правовая система. — Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_140174/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/) (дата обращения: 15.09.2018).
14. Федеральная целевая программа развития образования на 2016—2020 годы : постановление Правительства РФ от 23 мая 2015 г. № 497 [Электронный ресурс]. — Режим доступа: [https://xn--80abucjiibhv9a.xn--p1ai/%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B/5930/%D1%84%D0%Bo%D0%B9%D0%BB/4787/FCPRO\\_na\\_2016-2020\\_gody.pdf](https://xn--80abucjiibhv9a.xn--p1ai/%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B/5930/%D1%84%D0%Bo%D0%B9%D0%BB/4787/FCPRO_na_2016-2020_gody.pdf) (дата обращения: 15.09.2018).
15. Ягудина Л. Р. Удовлетворенность потребителей как показатель качества образования [Электронный ресурс] // Сибирский пед. журн. — 2010. — № 8. — Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/udovletvorennost-potrebiteley-kak-pokazatel-kachestva-obrazovaniya> (дата обращения: 15.09.2018).

## R E F E R E N C E S

1. Zotova V. A. Sozdanie sistemy studencheskoy otsenki kachestva vysshego obrazovaniya // Izv. S.-Peterb. gos. ekonom. un-ta. — 2016. — № 1 (97). — S. 107—111.
2. Kaldybaev S. K., Beyshenaliev A. B. Kachestvo obrazovatel'nogo protsesssa v strukture kachestva obrazovaniya // Uspekhi sovremennogo estestvoznaniya. — 2015. — № 7. — S. 90—97.
3. Kornev V. T. Sushchnost' i sodержanie ponyatiy «kachestvo obrazovaniya», «monitoring kachestva obrazovaniya», «upravlenie kachestvom obrazovaniya» // Nekotorye voprosy analiza, algebrы, geometrii i matematicheskogo obrazovaniya. — 2015. — № 3. — S. 98—100.
4. Kurzaeva L. V., Ovchinnikova I. G. Upravlenie kachestvom obrazovaniya i sovremennyye sredstva otsenivaniya rezul'tatov obucheniya. — M. : FLINTA, 2015. — 100 s.
5. Laptev V. V. Nauchnyy podkhod k postroeniyu programm issledovaniya kachestva obrazovaniya // Modernizatsiya obshchego obrazovaniya na rubezhe vekov. — Spb. : Izd-vo RGPU im. Gertsena, 2001. — S. 3—10.
6. Nuzhdin V. N., Kadamtseva G. G. Strategiya i taktika upravleniya kachestvom obrazovaniya. — Ivanovo : Izd-vo «Ivanovo», 2006. — 238 s.
7. Panasyuk V. P. Pedagogicheskaya sistema vnutrishkol'nogo upravleniya kachestvom obrazovatel'nogo protsesssa : dis. ... d-ra ped. nauk. — SPb., 1998. — 460 s.
8. Problemy kachestva obrazovaniya i ikh resheniya v obrazovatel'nom uchrezhdenii / pod red. S. S. Tatarchenkovoy. — SPb. : Karo, 2012. — 120 s.
9. Ragozinnikova L. N. Otsenka kachestva obrazovaniya glazami obuchayushchikhsya, roditeley i pedagogov [Elektronnyy resurs] // Innovatsionnye proekty i programmy v obrazovanii. — 2012. — № 1. — Rezhim dostupa: <https://cyberleninka.ru/article/n/otsenka-kachestva-obrazovaniya-glazami-obuchayuschih-sya-roditeley-i-pedagogov> (data obrashcheniya: 15.09.2018).
10. Subetto A. I. Kachestvo obrazovaniya kak osnova innovatsionnogo proryva Rossii v XXI veke // Sotsiologiya obrazovaniya. — 2014. — № 11. — S. 4—13.
11. Upravlenie kachestvom obrazovaniya: praktiko-orientirovannaya monografiya i metodicheskoe posobie / pod red. M. M. Potashnika. — M. : Pedagogicheskoe o-vo Rossii, 2000. — 448 s.
12. Khokhlova S. V. Monitoring shkol'nogo obrazovaniya : dis. ... kand. ped. nauk. — Tyumen', 2003. — 170 s.
13. Federal'nyy zakon «Ob obrazovanii v Rossiyskoy Federatsii» ot 29 dekabrya 2012 goda s izmeneniyami 2018 goda N 273-FZ [Elektronnyy resurs] // Konsul'tantPlyus : sprav.-pravovaya sistema. — Rezhim dostupa: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_140174/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/) (data obrashcheniya: 15.09.2018).

14. Federal'naya tselevaya programma razvitiya obrazovaniya na 2016—2020 gody : postanovlenie Pravitel'stva RF ot 23 maya 2015 g. № 497 [Elektronnyy resurs]. — Rezhim dostupa: [https://xn--80abucjiibhv9a.xn--p1ai/%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B/5930/%D1%84%D0%B0%D0%B9%D0%BB/4787/FCPRO\\_na\\_2016-2020\\_gody.pdf](https://xn--80abucjiibhv9a.xn--p1ai/%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B/5930/%D1%84%D0%B0%D0%B9%D0%BB/4787/FCPRO_na_2016-2020_gody.pdf) (data obrashcheniya: 15.09.2018).

15. Yagudina L. R. Udovletvorennost' potrebiteley kak pokazatel' kachestva obrazovaniya [Elektronnyy resurs] // Sibirskiy ped. zhurn. — 2010. — № 8. — Rezhim dostupa: <https://cyberleninka.ru/article/n/udovletvorennost-potrebiteley-kak-pokazatel-kachestva-obrazovaniya> (data obrashcheniya: 15.09.2018).