

М.А.Жетписбаева

Филиал АО «Национальный центр повышения квалификации «Өрлеу»,  
Институт повышения квалификации педагогических работников по Карагандинской области  
(E-mail: zhetpisbajeva\_m@mail.ru)

## Технология мониторинга качества образовательного процесса в системе повышения квалификации

В статье рассматриваются сущность мониторинга качества курсовой подготовки педагогов в системе повышения квалификации и условия его организации, обозначены основные признаки его технологизации. Определено содержание понятия «образовательная услуга» в системе повышения квалификации. Отмечается, что подходы к оценке качества в режиме мониторинговых исследований строятся на основе оценки самого процесса образования, результата обучения, соответствия результата обучения поставленным целям, требованиям и удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг. Представлен опыт Карагандинского института повышения квалификации по проведению мониторинга качества образовательного процесса.

*Ключевые слова:* мониторинг качества, образовательные услуги, технология мониторинга, диагностика, удовлетворенность слушателей.

Одним из основных компонентов структуры педагогического менеджмента является мониторинг как процесс получения и переработки информации о ходе и результате образовательной деятельности для принятия на этой основе определенного управленческого решения.

В.А.Якунин всякое управление рассматривает как процесс упорядочения системы, который направлен на уменьшение неопределенности ее состояний, вызываемой деструктивными воздействиями на систему извне и изнутри. Процесс упорядочения, на его взгляд, связан с ограничением степеней свободы исполнительных структур системы и приведением их в соответствие с конечной целью и заданным результатом [1; 26].

По мнению Э.Ф.Зеера, понятие мониторинга близко к общенаучным педагогическим и психологическим понятиям обратной связи, рефлексии, контроля, аттестации, однако данные процессы являются лишь отдельными элементами мониторинга или его частными случаями [2; 71]. В связи с этим мониторинг имеет ряд отличительных особенностей. Во-первых, он представляет собой целостную систему, реализующую множество функций (непрерывный сбор информации, ее структурирование, анализ, передача данных для использования в управлении и др.). Во-вторых, можно выделить следующие аспекты мониторинга, которые отличают его от других близких или похожих педагогических и психологических процессов:

- непрерывность (постоянный сбор данных);
- диагностичность (наличие модели или критериев, с которыми можно соотнести реальное состояние отслеживаемого объекта, системы или процесса);
- проблемная ориентированность (включение в состав критериев отслеживания наиболее проблемных показателей и критериев, на основании которых можно делать выводы о недостатках в отслеживаемых процессах);
- технологичность критериев отслеживания (включение в критерии максимального количества информации при сохранении удобства их отслеживания);
- широкий спектр обнаружения изменений (возможность выявления необычных или нетипичных результатов);
- научность (научная обоснованность модели и отслеживаемых параметров);
- совершенствуемость (возможность внесения изменений в структуру мониторинга).

Итак, любая система управления качеством должна иметь адекватную поддержку посредством мониторинга как процесса сбора, обработки и передачи информации.

Значительную роль в системе управления качеством в деятельности филиалов АО «НЦПК «Өрлеу» играют обеспечение опережающего характера образовательных программ, учет ожиданий педагогов, опора на социальный заказ со стороны всех потребителей образовательных услуг. Эти функции осуществляет система мониторинга качества образовательного процесса.

Образовательные услуги в системе повышения квалификации педагогов, по мнению ученых-экономистов, обеспечивают потребность в определенных навыках и умениях. Они удовлетворяют потребности отдельных отраслей экономики, предприятий в соответствующей подготовке и переподготовке кадров. Такое потребление образовательных услуг ведет к совершенствованию качества рабочей силы и способствует формированию рабочей силы соответствующей структуры и качества [3; 91].

На основе изучения, обобщения и анализа основных подходов к определению «образовательная услуга» Р.С.Каренов [4; 5] предлагает представить рынок образовательных услуг с точки зрения социально-экономических отношений. В системе повышения квалификации в содержании понятия «образовательная услуга» основой является ее направленность на уровень удовлетворенности образовательных потребностей.

Научные представления о сущности образовательных услуг дают возможность сформулировать определение «образовательная услуга» в сфере повышения квалификации педагогических работников [5, 6]. Таким образом, образовательная услуга в сфере повышения квалификации педагогических работников — это комплексный процесс, направленный на деятельностную передачу педагогам знаний, умений и навыков профессионального характера в ходе образовательной программы, с целью удовлетворения личных, групповых и общественных потребностей в повышении квалификации, развития интеллектуального потенциала личности, организации образования, общества.

Цель мониторинга в системе повышения квалификации — содействие обеспечению качества образовательных услуг, предоставляемых педагогам регионов Казахстана.

Подходы к оценке качества в режиме мониторинговых исследований строятся на основе оценки самого процесса образования, результата обучения, соответствия результата обучения поставленным целям, требованиям и удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг.

В научной литературе отмечается, что измерение качества в системе повышения квалификации педагогов вызывает определенные трудности, связанные с особенностями данной образовательной системы. Среди них выделяются такие, как специфика слушателей, имеющих профессиональное образование, особенность требований, предъявляемых к реализации учебных программ, к организации учебного процесса, и др. [7; 22]. Эксперты называют следующие параметры качества повышения квалификации:

- качество условий, в которых функционирует система повышения квалификации (финансирование, нормативно-правовое обеспечение, санитарно-гигиенические условия образовательного процесса, морально-психологические условия);
- качество субъектов повышения квалификации (профессорско-преподавательский состав учреждения повышения квалификации, слушатели-педагоги, обучающиеся в учреждении повышения квалификации. В данном случае к каждой группе субъектов предъявляются еще и свои параметры и критерии оценки деятельности);
- качество содержания повышения квалификации (учебные программы и учебно-методические комплексы);
- качество образования (учебный и информационный процессы);
- качество организации повышения квалификации (обеспечение непрерывности профессионального развития и ее личностной ориентированности) [8; 48].

Признавая необходимость измерения качества всех приведенных параметров, ученые полагают, что технология мониторинговой оценки качества курсовой подготовки должна включать в себя лишь те параметры качества повышения квалификации, которые можно реально оценить в существующих условиях, и те параметры, на которые возможно влиять, учитывая полученную в ходе мониторинга информацию. Под качеством курсовой подготовки представляется возможным понимать соответствие образовательных результатов потребностям участников педагогического процесса, социума и государства [9; 14].

Согласимся с мнением российских ученых о том, что мониторинг качества курсовой подготовки в системе повышения квалификации понимается как современная образовательная технология, включающая в себя системную совокупность и порядок функционирования всех личностных, инструментальных и методологических средств, используемых для достижения педагогических целей [10; 18].

Признаки технологизации, которые отличают мониторинг качества повышения квалификации, выглядят следующим образом:

- разделение процесса на этапы, процедуры, операции;
- координация и последовательность действий, направленных на получение прогнозируемого результата;
- однозначность выполнения процедур и операций.

АО «НЦПК «Өрлеу» на основе изучения международного и отечественного опыта разработаны нормативные документы и единый для всех филиалов диагностический инструментарий мониторинговых исследований, определены области оценивания, технологии проведения [11].

Разработанный АО «НЦПК «Өрлеу» критериально-оценочный комплекс мониторинга позволяет установить степень соотношения между образовательными запросами слушателей краткосрочных курсов повышения квалификации и возможностями их удовлетворения в системе дополнительного образования, обеспечивает эффективность курсовой подготовки педагогов.

Мониторинг системы повышения квалификации педагогических работников в филиале АО «НЦПК «Өрлеу» ИПК ПР по Карагандинской области (далее — Карагандинский ИПК) предполагает постоянное слежение за состоянием качества курсовой подготовки и послекурсовой деятельности, т.е. так называемого «отсроченного эффекта». Мониторинговые исследования обеспечивают профессорско-преподавательский состав и администрацию Карагандинского ИПК обязательным минимумом информации о состоянии и развитии тех процессов, за качество которых они отвечают и которыми управляют. При этом информация должна быть максимально полной по объему и содержанию, объективной, конкретной и наблюдаться в динамике.

Изучение теоретического материала и обобщение эмпирического опыта диагностических измерений в системе повышения квалификации филиалов АО «НЦПК «Өрлеу» позволяют определить следующие условия организации мониторинга качества курсовой подготовки в системе повышения квалификации:

- характеристика результатов мониторинга как средства системы управления качеством, а не как самоцели;
- интерсубъективность диагностирования, т.е. результаты диагностирования должны быть независимыми от того, кто проводит измерение;
- валидность, т.е. диагностическая методика должна быть пригодна для измерения именно того качества, на которое направлена;
- учет ориентации процесса повышения профессиональной квалификации на личность обучающегося педагога как цель, субъект, результат и главный критерий его эффективности;
- включение в оценку эффективности не только мнения слушателей курсов, полученного «на выходе», но и отсроченного результата;
- репрезентативность выборочной совокупности слушателей (группы, ряда групп), т.е. они должны представлять генеральную совокупность всех лиц, обладающих подобными характеристиками;
- соотнесенность технологии мониторинга с полученными результатами ранее разработанной системы показателей и критериев.

Для выполнения работ по изучению и оценке качества краткосрочных курсов повышения квалификации Карагандинским ИПК разработан внутренний нормативный документ — Порядок мониторинга качества краткосрочных курсов повышения квалификации (далее — Порядок).

Порядок определяет последовательность действий мониторинговых процедур [12]. Данный документ четко регламентирует технологию мониторинга качества краткосрочных курсов. В нем указаны этапы и процедуры мониторинга, последовательность основных видов измерительных работ, сроки их исполнения и предоставления аналитической информации, скоординированы действия ответственных лиц.

Диагностическая методика предполагает исходный и итоговый замеры в форме анкетирования и тестирования слушателей, которые проводятся в первый и предпоследний день курсов. В Карагандинском ИПК входная и выходная диагностика производится в электронном режиме. Электронный формат обеспечивает оперативность предоставления преподавателям информации о качественном составе каждой группы, предпочитаемых ими формах обучения, типичных профессиональных затруднениях педагогов.

Входная диагностика направлена на определение уровня готовности слушателей к освоению содержания учебной программы и их образовательных потребностей. Как показывают результаты мо-

ниторинговых исследований 2014 г., педагоги обучаются на курсах с высокой мотивацией, так как основными целями прибытия на курсы являются:

- потребность в повышении профессиональной компетентности (79,9 %);
- потребность в изучении новых педагогических и информационно-коммуникационных технологий образования (55,7 %);
- обмен опытом с коллегами (49,9 %).

54 % педагогов указывают, что курсы повышения квалификации являются для них основным источником инновационной научно-методической информации.

Отмечается позитивная динамика относительно показателей 2013 г. по уровню мотивации педагогов к обучению на курсах повышения квалификации, обусловленной личностной потребностью в развитии профессиональной компетентности. При этом предстоящая аттестация, в отличие от показателей 2012–2013 гг., не является преобладающей целью обучения на курсах.

Образовательные потребности слушателей характеризуются следующими особенностями:

- предпочтение активных методов и тренинговых форм обучения;
- участие в выездных практических занятиях на базе образцовых организаций образования;
- приобретение в период курсовой подготовки информации об инновационном международном опыте в системе образования;
- осуществление взаимодействия с ИПК в сфере издательского дела;
- участие в работе сетевого сообщества.

По сравнению с результатами опроса 2013 г. слушатели курсов повышения квалификации 2014 г. отметили высокий уровень влияния курсовой подготовки на профессиональную деятельность.

Полученные данные входной диагностики в соответствии с Порядком мониторинга качества краткосрочных курсов повышения квалификации обрабатываются не позднее 1-го дня после их сбора. На 2-й день курсов аналитическая информация предоставляется координатору курса. Данная информация позволяет принять меры для своевременной адаптации содержания учебной программы адекватно профессиональным запросам педагогов и понять причины, побуждающие их чувствовать необходимость в повышении педагогического мастерства. Следует отметить, что такой этап мониторинга в системе повышения квалификации до создания АО «НЦПК «Өрлеу» отсутствовал. Нужно выделить и тот факт, что впервые в системе повышения квалификации на основе выходной диагностики выявляется уровень удовлетворенности слушателей содержанием и организацией курсов повышения квалификации.

Мнение слушателей о курсах повышения квалификации предлагается выявлять относительно следующих взаимосвязанных параметров образовательного процесса:

- a) качество организации образовательной среды: совокупность информационного, технического, кадрового, учебно-методического обеспечения;
- b) содержательный аспект курсов повышения квалификации: формы, методы, технологии курсовой подготовки; уровень работы преподавателей;
- c) достижение поставленных целей, овладение новыми способами мышления и деятельности, повышение профессиональной компетентности;
- d) удовлетворенность слушателей, оценка качества курсов администрацией ИПК.

Указанные параметры оценки отражают именно те компоненты курсовой подготовки, которыми реально можно управлять в рамках системы повышения квалификации.

Именно эти содержательные блоки и составляют основу выходной анкеты, выступающей в качестве диагностического инструментария при изучении удовлетворенности слушателей курсов повышения квалификации образовательным процессом Карагандинского ИПК [11; 55–57]. При проведении выходного анкетирования гарантируется анонимность респондента, что создает условия для объективного выражения мнения и оценивания.

Качественная организация образовательного процесса в системе повышения квалификации также предполагает возможность оперативного обмена информацией между всеми его участниками, предупреждение перегрузки, четкое распределение функций между всеми субъектами. Организация курсов повышения квалификации, прежде всего, предполагает создание благоприятных условий для профессионального и личностного роста учителя в образовательной среде Карагандинского ИПК.

Содержательная сторона образовательного процесса в Карагандинском ИПК свидетельствует о целях повышения квалификации, реально воплощаемых в предоставляемой слушателям информа-

ции, развитии практических навыков, в соответствии или несоответствии с содержанием, влиянии на его изменение и адаптацию, насколько предлагаемое педагогам знание становится для них лично-значимым, востребованным, отражает ли актуальные проблемы современной системы образования.

Организационно-методическое обеспечение образовательного процесса в Карагандинском ИПК является важным фактором повышения его качества, следовательно, выявить позицию слушателей по этому вопросу крайне необходимо. Организационно-методическое обеспечение включает оптимальный отбор форм и методов деятельности с учётом особенностей системы повышения квалификации, текущий контроль и самоконтроль за результативностью процесса повышения профессиональной компетентности слушателя курсов, соответствие методической базы целям и задачам образовательного процесса, соответствие организации образовательного процесса целям развития личности слушателя курсов и его образовательным потребностям.

Особым образом следует выделить проблему взаимодействия участников процесса повышения квалификации. Речь идёт о так называемой социально-психологической стороне образовательного процесса. В качестве обратной связи со слушателями курсов важны оценочные характеристики психологического климата: наличие взаимопонимания и уважения, открытость и взаимопомощь, этика ППС и сотрудников института, т.е. в целом речь идёт о возможности для слушателей ощущать себя на курсах комфортно, уверенно, защищено. Соответственно, именно эти характеристики можно принять в качестве параметров удовлетворённости социально-психологической стороной образовательного процесса в системе повышения квалификации.

Каждый из названных аспектов представлен в выходной (итоговой) анкете слушателей курсов повышения квалификации. Слушатели оценивают по 10-балльной шкале содержание курса, качество преподавания, организацию работы и уровень ресурсного обеспечения.

Результаты мониторинговых исследований качества краткосрочных курсов повышения квалификации свидетельствуют об устойчивой позитивной динамике всех показателей качества курсовой подготовки в разрезе 2012–2014 гг. Изучение уровня удовлетворенности слушателей позволяет говорить о стабильности позитивной динамики: 79 % слушателей испытывают творческий подъем, 100 % — изменили взгляды на современную организацию процесса обучения. 100 % педагогов отмечают новизну и актуальность содержания курсов повышения квалификации.

Данные 2013–2014 гг. по самооценке педагогов позволяют констатировать тот факт, что к концу обучения повышается их профессиональная компетентность.

С 2013 г. в системе повышения квалификации проводится оценка прогресса успешности освоения слушателями программ повышения квалификации посредством сравнения результатов входного и выходного тестирования.

Тесты разрабатываются ППС для каждой учебной программы и представляют собой критериально-ориентированные вопросы, что предъявляет достаточно высокие требования к содержанию учебной программы и качеству ее реализации. Технологической основой разработки критериально-ориентированных тестовых вопросов трех уровней (знание, понимание, применение) является таксономия Б.Блума. Тестовые вопросы должны соответствовать следующим требованиям:

- 1) направленность на систематизацию фактов и явлений педагогической действительности, понимание проблем образовательной практики, актуализацию профессиональных умений, объединение теоретического и практического знания с выстраиванием собственной линии поведения/мышления;
- 2) пропорциональная представленность объема содержания модулей в соответствующем количестве тестовых вопросов, т.е. их %-ное соотношение по каждому модулю должно соответствовать матрице распределения критериально-ориентированных тестовых заданий по модулям учебной программы повышения квалификации (табл. 1);
- 3) репрезентативность, т.е. обеспечение всесторонней проверки усвоения учебного материала, воспроизведение основных вопросов модулей программы квалификации;
- 4) включение в ТЗ вопросов на «знание» должно быть оправдано значимостью в учебной программе.

Для проверки успешности обучения по каждому модулю учебной программы тесты должны соответствовать матрице для электронной обработки результатов. Учебная программа эффективна, если прирост значений показателей составляет не менее 30 %.

Т а б л и ц а 1

**Матрица распределения критериально-ориентированных тестовых заданий  
по модулям учебной программы повышения квалификации**

Модуль	№ вопроса по уровням усвоения материала			Всего (по модулям)
	Знание	Понимание	Применение	
Нормативно-правовой	1, 2	3	4	4
Психолого-педагогический	5, 6	7	8	4
Содержательный	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15	16, 17, 18, 19	20, 21, 22, 23	15
Технологический	24, 25	26	27	4
Вариативный	28	29	30	3
Всего вопросов (по уровням)	14	9	7	30

Анализ прогресса успешности освоения содержания учебных программ в 2014 г. составляет 34,2 %, что указывает на оптимальный уровень результативности обучения педагогов и ее положительную динамику. К примеру, в течение 2014 г. в тестировании приняли участие 2993 педагога, что составило 98,94 % от общего числа слушателей. Показатели прогресса успешности освоения на 2,47 % выше аналогичного показателя 2013 г. и на 4,24 % показатели 2-го полугодия 2014 г. превышают показатели 1-го полугодия. Оптимальные результаты тестирования обусловлены высоким уровнем мотивации к обучению, готовности слушателей к освоению учебных программ и подтверждают эффективность курсов повышения квалификации.

Один из методов диагностики результатов качества курсовой подготовки — разработка и защита слушателями мини-проектов. Данная форма работы направлена на систематизацию знаний и развитие исследовательских навыков. В проектной работе оцениваются умения слушателей, их аналитические и проектировочные навыки, а также их умение определять пути решения профессиональных проблем. Оценивание качества проектных работ слушателей производят координаторы курсов по следующим критериям и индикаторам (табл. 2).

Т а б л и ц а 2

**Критерии и индикаторы оценки курсовых проектов**

Критерий	Индикатор
Проблема мини-проекта	Актуализация темы, соответствие её тенденциям современного образования, государственного заказа
Целеполагание	SMART-характеристики: конкретность, измеримость, достижимость, значимость, обозначенность во времени
Планирование	Конкретные действия, сроки осуществления, исполнители, ресурсы, форма представления результата
Оценка результата	Показатели ожидаемых результатов
Значение полученных результатов	Направленность продукта к ожидаемым результатам

По каждому индикатору выставляется определенное количество баллов, сумма которых переводится в традиционные оценочные нормы. Количество баллов по указанным в таблице индикаторам и шкала перевода баллов в оценки указываются в учебной программе курса.

С данными требованиями к содержанию мини-проектов слушателей и их предполагаемой тематикой знакомит координатор курса в первый день обучения. Для выполнения проектных работ слушатели могут объединяться в группы по 3–4 человека или работать самостоятельно. Индивидуальная проектная работа предусмотрена лишь программой курса для учителей предмета «Самопознание».

Тематика проектов может корректироваться слушателями или же определяться по их собственному выбору. Защита проектных работ осуществляется в последний день курсов.

Результаты защиты курсовых проектов свидетельствуют о положительной динамике качества их выполнения и высокой заинтересованности педагогов в поиске эффективных механизмов внедрения новых подходов в развитии функциональной грамотности школьников и инновационных педагогических технологий преподавания и обучения.

Наблюдается позитивная динамика качества курсовых проектов в разрезе 4-х кварталов 2014 г. и аналогичных показателей 2013 г., что указывает на совершенствование деятельности преподавателей ИПК по руководству проектной работой слушателей. Отмечается достаточно высокий уровень проектной деятельности. Всего на 6-ти курсовых потоках второго полугодия 2014 г. разработано 375 проектов, из которых 139 оценены на «отлично» по актуальности и качеству выполнения, что составляет 37,1 % от общего числа.

Курсовое проектирование создает условия для творческого самовыражения педагогов, выявления практических навыков слушателей на уровне применения освоенных знаний в практической профессиональной деятельности.

Итак, системно выстроенная технология мониторинга в курсовой период позволяет отследить качество предоставляемых образовательных услуг. Тем самым задается непрерывность мониторинга во времени, что обеспечивает переход от стихийных механизмов развития профессиональной компетентности к сознательно управляемому и самоуправляемому процессу.

Целью мониторинга является не только фиксирование результатов, но и получение информации для принятия определенных управленческих решений с целью коррекции результатов и предупреждающих действий.

Технология мониторинга качества курсовой деятельности предполагает подготовку аналитических отчетов, которые включают информацию об уровне успешности освоения учебных программ, удовлетворенности слушателей содержанием, качеством преподавания и ресурсным обеспечением курсов повышения квалификации. Именно структурирование информации и своевременный анализ динамики и состояния образовательного процесса на курсах повышения квалификации позволяют обеспечить его качество и тем самым «повысить качество сформированности профессиональной компетентности педагогических кадров» [13; 38].

Индекс рейтинга профессорско-преподавательского состава, определяемый результатами оценки контроля качества знаний слушателей курсов и оценки слушателями качества преподавания на курсах, учитывается руководством Карагандинского ИПК при распределении преподавательской нагрузки на учебный год, направлении на зарубежные и республиканские стажировки, рекомендации на издание методической литературы, осуществлении наставничества и др.

Таким образом, повышению конкурентоспособности педагогических работников, актуализации потребностей педагогов в профессионально-личностном самосовершенствовании способствует, в первую очередь, качество курсовой подготовки.

В системе повышения квалификации педагогических работников мониторинг представляет собой инновационную технологию, выполняющую в управлении качеством констатирующую, корректирующую и прогностическую функции.

#### Список литературы

- 1 *Якунин В.А.* Педагогическая психология: Учеб. пособие. — 2-е изд. — СПб.: Изд-во В.А. Михайлова, 2000. — 349 с.
- 2 *Зеер Э.Ф.* Психология профессионального развития: Учеб. пособие для вузов. — М.: Академия, 2006. — 240 с.
- 3 *Шевченко О.М.* Сущность и особенности образовательной услуги // *Маркетинг в России и за рубежом.* — 2011. — № 3 (83). — С. 90–96.
- 4 *Каренов Р.С.* Педагогический менеджмент: теория и технология эффективного управления образовательным процессом в Казахстане // *Вестн. Караганд. ун-та. Сер. Педагогика.* — 2013. — № 4 (72). — С. 4–13.
- 5 *Иванютина Л.В.* Рынок образовательных услуг высшего профессионального образования: мониторинг и развитие (на примере Алтайского края): Дис. ... канд экон. наук. — Барнаул, 2007. — 197 с.
- 6 *Джапарова Р.Н.* Маркетинг услуг профессионального образования // *Маркетинг.* — 2005. — № 4. — С. 55–65.
- 7 *Казакова Н.Е.* Мониторинг в сфере дополнительного профессионального образования // *Стандарты и мониторинг в образовании.* — 2006. — № 5. — С. 21–28.
- 8 *Введенский В.Н.* Измерение и оценка качества повышения квалификации учителей в системе дополнительного педагогического образования // *Стандарты и мониторинг в образовании.* — 2003. — № 4. — С. 40–46.
- 9 *Мозгарев Л.В.* Структура качества повышения квалификации работников образования // *Педагогика.* — 2004. — № 10. — С. 46–54.
- 10 *Лихашерстная Ю.О.* Эффективность образовательной деятельности ИНПО // *Наука и школа.* — 2009. — № 2. — С. 12–18.
- 11 *Технология мониторинга как средство отслеживания и управления качеством повышения квалификации педагогов / Под общ. ред. Г.К.Ахметовой.* — Алматы: АО «НЦПК «Өрлеу», 2013. — 119 с.

12 Повышение качества профессионального развития педагога: Кол. монография / Под ред. д.п.н. С.Д.Мукановой. — Караганда: Типография «Тенгри», 2015. — 232 с.

13 *Возгова З.В.* Содержание системы мониторинга качества сформированности профессиональной компетентности слушателя факультета переподготовки и повышения квалификации // *Вестн. ЧГПУ.* — 2010. — № 12. — С. 37–44.

М.А.Жетпісбаева

### Біліктілікті арттыру жүйесіндегі білім беру үрдісі сапасын бақылау технологиясы

Мақалада біліктілікті арттыру жүйесінде білім берудің сапасын бақылау мәні мен оны ұйымдастырудың жағдайлары қарастырылды, мониторингті технологиялауының негізгі белгілері көрсетілді. Біліктілікті арттыру жүйесіндегі «білім беру қызметі» ұғымның мазмұны анықталды. Мониторингтік зерттеулер аясында сапаны бағалаудың тәсілдемелері білім беру үрдісін, оқытудың нәтижелерін, нәтижелердің қойылған мақсаттар мен талаптарға сәйкестігін және тұтынушылардың білім беру қызметіне қанағаттанушылығын бағалау негізінде құрылатындығы аталды. Автормен Қарағанды біліктілікті арттыру институтының білім беру сапасын мониторингілеу бойынша тәжірибесі ұсынылды.

M.A.Zhetpisbayeva

### Technology of monitoring of quality of educational process in system of professional development

In the article examined essence of monitoring of quality of course preparation of teachers in the system of professional development and condition of his organization, the main signs of its technologization are designated. The content of the concept «educational service» of system of professional development is defined. Approaches to a quality assessment in the mode of monitoring researches are based on the basis of an assessment of the process of education, result of training, compliance of result of training in goals, requirements and satisfaction of consumers with quality of educational services. Experiment of the Karaganda institute of professional development on carrying out monitoring of quality of educational process is presented.

#### References

- 1 Yakunin V.A. *Pedagogical psychology*: Manual. 2nd prod., Saint Petersburg: V.A. Mikhaylov's publishing house, 2000, 349 p.
- 2 Zeer E.F. *Psikhology of professional development*: Manual for higher education institutions, Moscow: Academy, 2006, 240 p.
- 3 Shevchenko O.M. *Marketing in Russia and abroad*, 2011, 3 (83), p. 90–96.
- 4 Karenov R.S. *Bull. of KSU. Pedagogics series*, 2013, 4 (72), p. 4–13.
- 5 Ivanyutina L.V. *Market of educational services of higher education: monitoring and development (on the example of Altai Krai)*: Dis. ... edging econom. sciences, Barnaul, 2007, 197 p.
- 6 Dzhaparova R.N. *Marketing*, 2005, 4, p. 55–65.
- 7 Kazakova N.E. *Standards and monitoring in education*, 2006, 5, p. 21–28.
- 8 Vvedensky V.N. *Standards and monitoring in education*, 2003, 4, p. 40–46.
- 9 Mozgarev L.V. *Pedagogics*, 2004, 10, p. 46–54.
- 10 Likhasterstnaya Yu.O. *Science and school*, 2009, 2, p. 12–18.
- 11 *Technology of monitoring as means of tracking and quality management of professional development of teachers*, under the general editorship of G.K. Akhmetova, Almaty: JSC NTsPK Orleu, 2013, 119 p.
- 12 *Improvement of quality of professional development of the teacher*, the collective monograph, under the editorship of dative of N of S.D.Mukanovoy, Karaganda: Tengri printing house, 2015, 232 p.
- 13 *Vozgova Z.V. ChGPU Bulletin*, 2010, 12, p. 37–44.