

**Бурляева Виктория Арсентиевна**

доктор социологических наук, профессор,  
заведующий кафедрой профессионального  
обучения  
Невинномысского государственного  
гуманитарно-технического института

**Чебанов Константин Александрович**

кандидат педагогических наук, доцент,  
заведующий кафедрой электроэнергетики  
Невинномысского государственного  
гуманитарно-технического института

## **МОНИТОРИНГ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ И РАБОТОДАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ И ДОСТУПНОСТЬЮ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ**

---

---

**Аннотация:**

*В статье проведен анализ понятия «мониторинг в образовании», определены требования к мониторингу удовлетворенности населения и работодателей качеством и доступностью образования, факторы, которые в наибольшей степени смогут повлиять на требования к качеству образования и на возможности для образовательных организаций соответствовать запросам потребителей образовательных услуг; приведены данные исследования по изучению факторов, влияющих на изменение уровня удовлетворенности населения качеством предоставляемых образовательных услуг.*

**Ключевые слова:**

*мониторинг в образовании, образовательные услуги, потребители образовательных услуг, качество образования, доступность образования.*

---

---

**Burlyueva Victoria Arsentievna**

D.Phil. in Social Sciences, Professor,  
Head of the Vocational Training Subdepartment,  
Nevinnomyssk State Institute  
for Science and the Humanities

**Chebanov Konstantin Aleksandrovich**

PhD in Education Science,  
Assistant Professor,  
Head of the Power Industry Subdepartment,  
Nevinnomyssk State Institute  
for Science and the Humanities

## **MONITORING OF SATISFACTION OF THE POPULATION AND EMPLOYERS WITH THE QUALITY AND AVAILABILITY OF THE EDUCATIONAL SERVICES**

---

---

**Summary:**

*The article carries out an analysis of the concept of monitoring in education. The authors define the requirements for the monitoring of satisfaction of the population and employers with the quality and availability of the education. The paper describes the factors influencing these requirements to the education quality and resources the educational institutions have to comply with the demands of the educational services consumers. The authors present the research data reviewing the factors affecting the change of the level of satisfaction with the quality of educational services.*

**Keywords:**

*monitoring in education, educational services, consumers of educational services, quality of education, availability of education.*

---

---

Контроль в процессе обучения как относительно самостоятельный этап выполняет взаимосвязанные образовательную, развивающую и воспитательную функции. Управление педагогической системой и качеством образования требует определенной системы информации, создать которую можно на основе мониторинга.

Понятие «мониторинг» происходит от лат. monitor – напоминающий, надзирающий. Изначально термин «мониторинг» активно использовался в экологии, когда обозначал наблюдение, оценку и прогнозирование состояния окружающей среды в связи с хозяйственной деятельностью человека, но в последнее время данный термин приобрел более широкий смысл. Мониторингом называют постоянное наблюдение за каким-либо процессом с целью выявления его соответствия желаемому результату или первоначальным предположениям.

В настоящее время мониторинг активно используется во многих науках, не являются исключением педагогика и психология.

Википедия предлагает несколько определений понятия «мониторинг»:

1. Мониторинг – непрерывный процесс наблюдения и регистрации параметров объекта, в сравнении с заданными критериями.

2. Мониторинг – система сбора (регистрации), хранения и анализа небольшого количества ключевых (явных или косвенных) признаков (параметров) описания данного объекта для вынесения суждения о поведении (состоянии) данного объекта в целом, то есть для вынесения суждения об объекте в целом на основании анализа небольшого количества характеризующих его признаков.

3. Мониторинг – систематический сбор и обработка информации, которая может быть использована для улучшения процесса принятия решения, а также, косвенно, для информирования общественности или прямо как инструмент обратной связи в целях осуществления проектов, оценки программ или выработки политики. Он несет одну или более из трех организационных функций:

- выявляет состояние критических или находящихся в состоянии изменения явлений окружающей среды, в отношении которых будет выработан курс действий на будущее;
- устанавливает отношения со своим окружением, обеспечивая обратную связь, в отношении предыдущих удач и неудач определенной политики или программ;
- устанавливает соответствия правилам и контрактным обязательствам [1].

Белкин Август Соломонович – заслуженный деятель науки РФ, академик Академии педагогических и социальных наук и МАНПО, доктор педагогических наук, профессор, научная школа которого получила широкое общественное признание как в России, так и за рубежом, – определяет мониторинг как непрерывное научно обоснованное диагностико-прогностическое отслеживание образовательного процесса.

Зеер Эвальд Фридрихович – заслуженный деятель науки РФ, член-корреспондент РАО, доктор психологических наук, профессор – рассматривает мониторинг как процесс отслеживания состояния объекта (системы или сложного явления) с помощью непрерывного или периодически повторяющегося сбора данных, представляющих собой совокупность определенных ключевых показателей. Понятие «мониторинг» близко к таким общенаучным педагогическим и психологическим понятиям, как «обратная связь», «рефлексия», «контроль», «аттестация», однако, по мнению Э.Ф. Зеера, все эти понятия являются отдельными элементами мониторинга или его частными случаями.

Когда в построении какого-либо процесса необходимо постоянно отслеживать происходящие в реальной предметной среде явления, мониторинг используется для того, чтобы включать результаты текущих наблюдений в процесс управления.

Мониторинг в образовании – это система сбора, обработки, хранения и распространения информации об образовательной системе или отдельных ее элементах, которая ориентирована на информационное обеспечение управления и позволяет судить о состоянии объекта в любой момент времени, при этом дает прогноз его развития.

Системой мониторинга считают совокупность методических и технических средств, процедур сбора, анализа и хранения информации, которые обеспечивают постоянное наблюдение за динамикой отношений главных субъектов учебно-образовательного процесса в аспекте рассогласования культуры производства и культуры потребления образовательных услуг.

Система мониторинга также обеспечивает постоянное наблюдение за условиями протекания их совместной деятельности, результатами освоения учебной программы, степени удовлетворения образовательных потребностей. Мониторинг обладает рядом признаков научного исследования, при этом имеет и существенные отличия. Если предположить, что причина любого научного исследования – осознание недостаточности имеющихся знаний для удовлетворительного описания какого-либо явления, то первопричина мониторинга – неудовлетворенность качеством (в широком понимании этого слова) информации, как правило, в сфере управления.

Сегодня наблюдается тенденция развития мониторинговых исследований, так как приходится констатировать недостаточную разработанность теории мониторинга удовлетворенностью работодателей и населения доступностью и качеством профессионального образования региона с учетом современных требований к нему.

Необходимо отметить преимущества мониторинга:

- систематический подход к совершенствованию деятельности;
- получение объективных оценок, которые основываются на фактах, а не на личном восприятии ситуации руководителем;
- выявление и анализ процессов, в которые необходимо ввести улучшения;
- внедрение различного рода инициатив по повышению доступности и качества в ежедневную деятельность учебного заведения;
- использование единого комплекса критериев при оценке своей деятельности и ее результатов;
- возможность проведения сравнительного анализа с лучшими результатами;
- определение динамики изменений, которые происходят с момента предыдущей самооценки.

Основой мониторинга удовлетворенностью работодателей и населения доступностью и качеством образовательных услуг должно стать социологическое исследование. Такой мониторинг предполагает исследование социальных объектов, отношений, процессов, направленных

на получение новой информации и выявление закономерностей общественной жизни. Исследовать это должно на основе теорий, методов и процедур, принятых в социологии. Под социологическим исследованием мы понимаем способ получения знаний о социальном мире, который основан на строгом сборе фактов и их логическом объяснении [2].

По нашему мнению, к мониторингу предъявляются определенные требования, которые могут быть сформулированы в виде принципов. Принципы же являются исходными основополагающими положениями, руководящими идеями, ведущими правилами, определяющими для образовательной организации проведение мониторинга. Каждая образовательная организация должна планировать развитие системы мониторинга на пути к всеобщему управлению качеством и использовать эту систему в качестве основы для создания системы менеджмента образовательной организации. Организация мониторинга удовлетворенностью работодателей и населения доступностью и качеством образовательных услуг опирается на такие принципы, как:

1. Адекватность – принцип, предполагающий изучение системы с учетом изменяющихся внешних условий. Реализация этого принципа строится на оценке влияния различных внешних факторов на работу образовательной организации, что в свою очередь может быть осуществлено только на основе специально проведенных исследований.

2. Принцип объективности информации предполагает максимальную независимость от субъективных влияний на этапах сбора, хранения и обработки информации, при этом информация, которая предоставляется образовательной организацией, должна быть конкретной и полезной для их руководства.

3. Принцип сравнимости данных обусловлен тем, что отслеживание результатов функционирования системы предполагает не только констатацию ее состояния, но и изучение изменений, которые в ней происходят. Необходимо отметить, что возможность сравнения есть только тогда, когда на основе одинаковых эмпирических показателей изучается один и тот же объект.

4. Прогностичность – получение данных, которые позволят прогнозировать будущее системы, возможные изменения в путях достижения поставленных целей. Принцип прогностичности предполагает оценку возможных тенденций.

5. Принцип целевого назначения предполагает получение необходимой и достаточной информации, исходя из обозначенной цели осуществляемого мониторинга.

Целью мониторинга качества образования прежде всего является информационно-аналитическое обеспечение принятия управленческих решений, которые будут направлены на согласование позиций в ситуации возникновения дисгармонии в отношениях участников рынка образовательных услуг [3].

Так как в настоящее время мониторинг как вид деятельности в образовательной организации находится на этапе своего становления, а его развитие в образовании характеризуется широким размахом исследований с целью поиска постоянных констант и разработки средств их измерения, значение его появления в структуре основных видов деятельности, которые стали традиционными, переоценить достаточно трудно.

Освоение мониторинга как нового вида деятельности руководителями образовательных учреждений принципиально определит развитие их управленческой деятельности в целом, но качественный скачок в становлении мониторинга системы образования можно ожидать лишь тогда, когда образовательные организации получат средства измерения, созданные в строгом соответствии с метрологическими требованиями.

В настоящее время существует три критерия качества образовательной деятельности:

- 1) качество подготовки обучающихся;
- 2) качество профессорско-преподавательского состава;
- 3) качество инфраструктуры учебных заведений, материально-техническое оснащение [4].

Из множества аспектов деятельности образовательных организаций, изучение которых предполагает мониторинг, на наш взгляд, можно выделить следующие системообразующие аспекты: социальная адаптация; инновационная деятельность; нормативно-методическая и учебно-методическая база; качество и содержание образования; образовательные технологии; характеристика педагогических кадров.

Попробуем определить те факторы, которые в наибольшей степени смогут повлиять на требования к качеству образования и на возможности образовательным организациям соответствовать запросам потребителей образовательных услуг.

**Содержание образования.** Данный критерий предполагает отслеживание результатов деятельности профессорско-педагогического состава в обучении и воспитании студентов, в формировании у них готовности к профессиональной деятельности и решению актуальных проблем в системе реальных социально-экономических отношений. Согласно федеральным государ-

ственным образовательным стандартам, выпускник, который освоил программу, должен обладать профессиональными компетенциями. Сформированные профессиональные компетенции должны, в свою очередь, соответствовать основным видам профессиональной деятельности. Профессиональные компетенции включают в себя общую и специальную профессиональную подготовку, практическую подготовку по конкретной специальности, а также осведомленность в смежных областях полученной профессии, навыки работы с компьютером, знание необходимых в работе программ и тому подобное.

**Социальная адаптация** отражает адекватность функционирования системы профессионального образования требованиям социума, которая выражается в сформированности социальной ее выпускников, а именно освоение ими различных социальных ролей, что в федеральных государственных образовательных стандартах прописывается как общие компетенции. Федеральные государственные образовательные стандарты предполагают, что выпускник способен:

- понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;
- организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем;
- анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы;
- осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач;
- работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.

Изучив достаточное количество методической и научной литературы, мы считаем, что данный список требует конкретизации, в первую очередь в плане объединения таких компетенций, как умение организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем, и умение анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы. Также, по нашему мнению, требуется расширение показателей за счет оценки здоровья и устойчивости к информационным перегрузкам обучающихся.

**Инновационная деятельность** ориентирована на постоянный пересмотр системы образования в сторону усиления его практической и личностной ориентированности. Важным является не только то обстоятельство, что выпускники обладают определенными знаниями, но и то, как они будут реализовывать свой личностный потенциал. Необходимо не только выдерживать всевозрастающую конкуренцию – необходимо побеждать, при этом проявляя лидерские качества. Сфера образования представляет собой одну из наиболее инновационных отраслей, во многом определяющих создание инновационного климата и конкурентоспособность экономики в целом.

**Нормативно-методическая база.** Традиционно считается, что мониторинг в первую очередь должен касаться выполнения требований федеральных государственных образовательных стандартов, но не нужно закреплять понижение уровня качества образования, что связано с качеством целеполагания в области содержания образования. Превалирует мнение, что стандарт является неким содержательным минимумом, гарантируемым государством. Но это не должно сводить все обучение в образовательной организации к достижению этого минимума. Основными элементами федеральных государственных образовательных стандартов (ФГОС), которые определяют процесс подготовки, и являются декларируемые цели и задачи образовательных программ, формы организации учебного процесса, критерии оценки знаний.

**Учебно-материальная база** является основой для получения качественного образования и должна отвечать требованиям ФГОС и задачам подготовки специалистов высокого класса. Учебно-материальная база характеризуется инструментально-технологической базой (оборудование, технологии и тому подобное), оснащенностью вычислительной техникой и программным обеспечением (в том числе специализированным) и должна позволять организовать учебный процесс как на базовом уровне, так и на повышенном уровне обучения.

Использование современной вычислительной техники и информационных технологий является незаменимым дидактическим средством обучения и имеет своей целью повышение наглядности при изложении учебного материала и систематизацию и логическое упорядочение учебного материала, используется как тренажер и инструмент контроля усвоения знаний, а также для реализации различных форм обучения. К таковым формам относят: индивидуальную форму обучения, коллективную, самостоятельную и дистанционную формы обучения. В образовательных организациях необходим подбор качественного учебно-методического обеспечения, в состав которого входят учебники, учебные пособия, рабочие программы дисциплин, методические рекомендации и методические указания к контрольным работам, лабораторным, практическим

занятиям, контрольно-тестовые задания, дидактический материал, компьютерные обучающие и контролирующие программы и т. д.

**Характеристика педагогических кадров.** Одним из факторов, которые могут ограничить развитие профессионального образования является недостаточная обеспеченность системы кадрами необходимой квалификации и в необходимом количестве.

**Образовательные технологии** – это системный метод создания, применения и определения всего процесса преподавания и усвоения знаний с учетом технических и человеческих ресурсов и их взаимодействие. Образовательные технологии определяют своей задачей оптимизацию форм образования, ставят более «широкие» цели (исследовательские, творческие способности обучающегося, развитие критического мышления) и не должны позволять строго диагностировать результаты обучения. Прежде всего образовательные технологии должны быть направлены на развитие самостоятельности, субъектности обучающегося. В этом случае изменение технологии обучения должно быть направлено на переориентацию деятельности преподавателя от информационной к организационной – по руководству самостоятельной учебно-познавательной, научно-исследовательской и профессионально-практической деятельностью студентов.

**Доступность услуги** является частью характеристики обслуживания, которая определяет возможность получения услуги потребителями с учетом всех объективных ограничений. Тема доступности образовательных услуг для населения в настоящее время привлекает к себе внимание российских органов власти. Система критериев доступности для потребителей услуг включает в себя критерии, которые характеризуют физическую, экономическую, социокультурную доступность услуг [5].

При апробации инструментария мониторинга удовлетворенностью работодателей и населения доступностью и качеством образовательных услуг основными целями являются:

- уточнение и коррекция (при необходимости) концепции проведения мониторинга работодателей и населения как потребителей образовательных услуг;
- получение дополнительной информации, расширение представлений о комплексе задач и проблем развития профессионального образования;
- предварительное тестирование инструментария (анкеты для производителей интеллектуальных услуг) с целью ее доработки.

Объектами мониторинга удовлетворенностью работодателей и населения доступностью и качеством образовательных услуг будут являться: образованность, профессиональная компетентность выпускников; образовательная среда; обеспеченность учебно-методическими материалами.

Субъектами мониторинга выступают различные группы работодателей, представители профессионального сообщества, обучающиеся и выпускники образовательных организаций, родители выпускников и обучающихся.

Цель нашего исследования заключается в изучении факторов, влияющих на изменение уровня удовлетворенности населения качеством предоставляемых образовательных услуг. Объектом исследования определено качество образования в ГАОУ ВПО «Невинномысский государственный гуманитарно-технический институт».

Основные критерии исследования: степень соответствия результатов квалификационным требованиям и нормам, требованиям образовательных программ, запросам заинтересованных работодателей. Источники информации: социологическое исследование; материалы итоговой государственной аттестации выпускников; материалы промежуточной аттестации обучающихся. Предметом исследования является оценка качества образования основными потребителями образовательных услуг.

Метод мониторингового исследования: опрос в форме анкетирования. Основные средства мониторингового исследования: социологический инструментарий. Технологии исследования: технологии сбора информации, ее обработки, анализа, оценки, прогнозирования. Формы представления результатов мониторингового исследования: отчет, аналитический доклад.

Пользователями мониторингового исследования могут быть студенты образовательных организаций, работодатели, родители обучающихся, педагогическая общественность и все заинтересованные лица. Выборка исследования: целевая.

Для проведения мониторинговых опросов нами были разработаны соответствующие методики для работодателей, выпускников и родителей. Данные методики включают алгоритм сбора информации, который устанавливает периодичность проведения диагностики, определяет содержание и последовательность действий всех участников мониторинга в процессе сбора данных и схемы анализа полученных данных.

В анкетировании работодателей приняли участие 85 респондентов, из них:

– по должности: руководители высшего звена – 11 человек (12,9 %); руководители среднего звена – 18 человек (21,2 %); мастера производственного обучения, мастера участков, бригадиры – 26 человек (30,6 %); другие работодатели (ведущие специалисты) – 30 человек (35,3 %);

– по образованию: высшее образование имеют 80 человек, что составляет 94,1 %; среднее профессиональное образование – 5 человек, что составляет около 6 %;

– по возрасту: 25–35 лет – 14 человек, что составляет 16,4 % опрошенных; 36–45 лет – 41 человек, что составляет 48,2 % опрошенных; 46–60 лет – 30 человек, что составляет 35,3 % опрошенных.

В выборочную совокупность вошли работодатели, обучающиеся (студенты), выпускники и их родители. Всего 350 респондентов, из них 85 (24,3 %) – работодатели, 75 человек (21,4 %) – родители, 190 (54,3 %) – обучающиеся (студенты) и выпускники.

Анализ полученных результатов позволяет сделать вывод о том, что большинство выпускников работает в соответствии с присвоенной квалификацией.

На вопрос о полученной квалификации по выбранной специальности выпускников, работающих в организации, респонденты ответили: удовлетворены в полной мере около 70 % опрошенных; удовлетворены частично около 25 % опрошенных; не удовлетворены около 5 % опрошенных.

Ответы на вопрос «Насколько Вы удовлетворены качеством профессиональной подготовки работающих у Вас выпускников?» распределены следующим образом: удовлетворены в полной мере – 70,5 %, удовлетворены частично – 29,5 %; не удовлетворены – 5 %.

Оценку содержательным элементам профессиональной подготовки выпускника респонденты выражали в баллах, где 1 – низшая балльная оценка, 10 – наивысшая балльная оценка. Средняя оценка содержательным элементам профессиональной подготовки выпускника – 7,85.

Итоги мониторинга каждого элемента профессиональной подготовки выпускника показали следующие результаты:

1. Содержание образования (средний балл – 8,37)
  - 1.1. Общепрофессиональная подготовка.  
Средний балл уровня общепрофессиональной подготовки – 8,4.
  - 1.2. Специальная профессиональная подготовка.  
Средний балл уровня специальной профессиональной подготовки – 8,2.
  - 1.3. Практическая подготовка по специальности.  
Средний балл уровня практической подготовки по специальности – 9,3.
  - 1.4. Осведомленность в смежных областях полученной специальности.  
Средний балл уровня осведомленности в смежных областях полученной специальности – 8,0.
  - 1.5. Работа с компьютером, знание необходимых в работе программ.  
Средний балл уровня работы с компьютером, знания необходимых в работе программ – 8,0.
  - 1.6. Навыки работы на прогрессивном, новом оборудовании предприятия.  
Средний балл уровня навыков работы на прогрессивном, новом оборудовании предприятия – 8,3.
  - 1.7. Освоение производственных технологических процессов.  
Средний балл уровня освоения производственных технологических процессов – 8,4.
2. Социальная адаптация (средний балл – 7,2)
  - 2.1. Владение иностранным языком (средний балл – 2,6).
  - 2.2. Эрудированность, общая культура (средний балл – 9,2)
  - 2.3. Состояние здоровья выпускника (средний балл – 7,2)
  - 2.4. Способность работать в коллективе, команде (средний балл – 8,3).
  - 2.5. Устойчивость к информационным перегрузкам, стрессам (средний балл – 8,7)
3. Инновационная деятельность (средний балл – 8)
  - 3.1. Умение решать нестандартные производственные задачи (средний балл – 7,2).
  - 3.2. Способность воспринимать и анализировать новую информацию, развивать новые идеи (средний балл – 8,1).
  - 3.3. Готовность и способность к дальнейшему обучению (средний балл – 9,2).
  - 3.4. Способность эффективно представлять себя и результаты своего труда (средний балл – 7,4).

На вопрос «Насколько соответствует потенциал ГАОУ ВПО НГГТИ современным требованиям?» ответы респондентов распределились следующим образом: более 70 % респондентов считают, что потенциал НГГТИ полностью соответствует современным требованиям, около 20 % респондентов считают, что в целом соответствует современным требованиям, но необходимо активизировать привлечение к учебному процессу практических работников с предприятий.

Анализируя ответы на вопрос «Каковы механизмы привлечения выпускников НГГТИ на предприятия», можно сказать, что привлечение выпускников происходит в основном во время прохождения студентами производственной практики (более 60 %), во время участия в Государственной аттестационной комиссии (защита выпускных квалификационных работ) привлекается к конкретной профессиональной деятельности около 25 % выпускников. В наименьшей степени отмечены ярмарки вакансий, профориентационные мероприятия.

Ответы респондентов на вопрос «Насколько учебная программа отвечает требованиям работодателей?» распределились так:

Около 60 % респондентов отметили, что учебная программа полностью отвечает потребностям работодателей, так как разработана на основе государственного образовательного стандарта, на анализе потребностей рынка труда, переговоров с работодателями.

Около 33 % респондентов утверждают, что учебная программа разработана на основе государственного образовательного стандарта и на некоторых обсуждениях с работодателями, что в свою очередь и отвечает потребностям работодателей в некоторых аспектах.

Около 6 % респондентов отметили, что учебная программа с трудом отвечает потребностям работодателей, так как в основном разработана на теоретической основе и практически не включает никаких связей с рынком труда.

Ни один из респондентов не сказал, что учебная программа не отвечает потребностям работодателей или плохо разработана. Несколько респондентов (1 %) не смогли ответить на поставленный вопрос.

В связи с введением федеральных государственных образовательных стандартов в разработку рабочих программ дисциплин, профессиональных модулей, были привлечены работодатели и по итогам мониторинга 84 % респондентов ответили, что учебная программа отвечает требованиям работодателей.

Выводы о степени удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в НГГТИ по результатам исследования следующие: удовлетворены в полной мере – 70,2 %, удовлетворены частично – 28,3 %; не удовлетворены – 1,5 %.

Распределение ответов респондентов на вопрос «Уровень информированности об учебном заведении» (средний балл составляет 9,1).

Выводы о степени удовлетворенности обучающихся, выпускников качеством образовательных услуг по результатам исследования представлены следующим образом:

На вопрос «Планируете ли в дальнейшем работать по специальности, полученной в НГГТИ?» более 90 % респондентов ответили, что планируют

На вопрос «Насколько Вы удовлетворены качеством профессиональной подготовки, полученной в НГГТИ?» респонденты ответили, что удовлетворены в полной мере 36,8 %, удовлетворены частично 54 %, не удовлетворены 0 %, затруднились с ответом 9,2 %.

Мониторинг может стать базой для становления государственно-общественного механизма управления качеством образования на уровне образовательной организации, что позволит по мере укоренения этой практики перейти на новые принципы и новый стиль управления учебными заведениями.

#### **Ссылки:**

1. Мониторинг [Электронный ресурс]. URL: <http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9C%D0%BE%D0%BD%D0%B8%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B8%D0%BD%D0%B3> / (дата обращения 18.04.2014).
2. Бурляева В.А., Чебанов К.А. Анализ актуализации социокультурной трансформации в молодежной среде на рубеже веков // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. 2013. № 1. С. 47–51.
3. Ошмарин А.Н. Сборник теоретических аспектов мониторинга, методических и практических рекомендаций. Джанкой, 2007.
4. Болотов В.А. Основные подходы к созданию общероссийской системы оценки качества образования в Российской Федерации // Вопросы образования. 2004. № 3.
5. Бурляева В.А. Развитие системы социального партнерства в России: социально-исторический аспект // Вестник Адыгейского государственного университета. Сер. 1: Регионоведение: философия, история, социология, юриспруденция, политология, культурология. 2010. № 2. С. 57–64.

#### **References:**

1. *Monitoring* 2014, retrieved 04 April 2014, <<http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9C%D0%BE%D0%BD%D0%B8%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B8%D0%BD%D0%B3>>.
2. Burlayeva, VA & Chebanov, KA 2013, 'Analysis of mainstream social and cultural transformation among the youth at the turn of the century', *Humanities, socio-economic and the social sciences*, no. 1, p. 47-51.
3. Oshmarin, AN 2007, *Collection of the theoretical aspects of monitoring, methodological and practical recommendations*, Djankoi.
4. Bolotov, VA 2004, 'The main approaches to the creation of Russian system of assessing the quality of education in the Russian Federation', *Problems of Education*, no. 3.
5. Burlayeva, VA 2010, 'Development of social partnership in Russia: socio- historical aspect', *Herald Adyge State University. Ser. 1: Regional Studies: philosophy, history, sociology, law, political science, cultural studies*, no. 2, p. 57-64.