

**НИЯЗОВА Г.Б.**

Независимое агентство  
аккредитации и рейтинга,  
Нур-Султан, Республика  
Казахстан

**NIYAZOVA G.B.**

Independent Agency for  
Accreditation and Rating,  
Nur-Sultan, Republic of  
Kazakhstan

## ПАРАМЕТРИЗАЦИЯ, ОБЪЕКТИВНОСТЬ ОЦЕНКИ В МОНИТОРИНГЕ КАЧЕСТВА

### САПА МОНИТОРИНГІНДЕГІ БАҒАЛАУДЫҢ ОБЪЕКТИЛІГІ МЕН ПАРАМЕТРЛІГІ

### PARAMETRIZATION, OBJECTIVITY OF EVALUATION IN QUALITY MONITORING

**АННОТАЦИЯ.** В статье представлен результат изучения возможности повышения качества образовательных программ за счет объективной оценки на соответствие параметрам качества в процессе внутреннего мониторинга. Рассматриваемые параметры разработаны применением математического аппарата.

В статье дана характеристика методики расчета параметров, характеризующих качество образовательной программы, определяющей реальное состояние качества той или иной программы, определив наиболее проблемные ее моменты. С целью проведения мониторинговых исследований при помощи схемы распределения полномочий между субъектами, принимающими управленческие решения, разработан алгоритм повышения качества образовательной программы. Результаты исследования, полученные на основе использования данной методики контроля, предоставляет новые возможности выработки управленческих решений, связанных с повышением качества образовательной программы высшего и послевузовского образования в условиях мировой интеграции.

**КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА:** мониторинг, качество, образовательная программа, параметры, алгоритм, управление, решение.

**АҢДАТПА.** Мақалада ішкі мониторинг процесінде сапа параметрлеріне сәйкестікті объективті бағалау арқылы білім беру бағдарламаларының сапасын арттыру мүмкіндігін зерделеу нәтижесі берілген. Қарастырылған параметрлер математикалық аппараттың көмегімен әзірленеді.

Мақалада білім беру бағдарламасының сапасын сипаттайтын параметрлерді есептеу әдістемесі сипатталған, ол нақты бағдарлама сапасының нақты жағдайын анықтайтын, оның ең проблемалық сәттерін анықтайтын. Басқару шешімдерін қабылдаушы субъектілер арасында өкілеттіктерді бөлу схемасын пайдалана отырып, мониторингтік зерттеулер жүргізу мақсатында білім беру бағдарламасының сапасын арттыру алгоритмі әзірленді. Осы бақылау әдісін қолдану негізінде алынған зерттеу нәтижелері жаһандық интеграция жағдайында жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім берудің білім беру бағдарламасының сапасын арттыруға байланысты басқарушылық шешімдерді әзірлеуге жаңа мүмкіндіктер береді.

**ТҮЙІН СӨЗДЕР:** мониторинг, сапа, оқу бағдарламасы, параметрлер, алгоритм, бақылау, шешім.

**ABSTRACT.** The article presents the result of studying the possibility of improving the quality of educational programs through an objective assessment of compliance with quality parameters in the process of internal monitoring. The considered parameters are developed using the mathematical apparatus.

The article gives a description of the methodology for calculating the parameters that characterize the quality of an educational program that determines the real state of the quality of a particular program, identifying its most problematic moments. In order to conduct monitoring studies using the scheme of distribution of powers between the subjects making managerial decisions, an algorithm has been developed to improve the quality of the educational program. The results of the study, obtained on the basis of the use of this method of control, provide new opportunities for developing managerial decisions related to improving the quality of the educational program of higher and postgraduate education in the context of global integration.

**KEY WORDS:** monitoring, quality, educational program, parameters, algorithm, control, solution.

**ВВЕДЕНИЕ.** Для решения стратегических задач управления качеством образования необходимо наличие объективной информации о ресурсах, процессах и результатах обучения, что достигается использованием системы мониторинга качества образовательной программы (ОП), представляющих собой «единый комплекс основных характеристик образования, включающий цели, результаты и содержание обучения, организацию образовательного процесса, способы и методы их реализации, критерии оценки результатов обучения» [1].

Анализ данных публикаций, а также практической деятельности по проведению мониторинга образовательной программы в Республике Казахстан, показывает, что в настоящее время в стране формируется традиционная для многих стран мира модель системы мони-

торинга, направленная по повышению качества программы подготовки кадров.

В Казахстане сформирована национальная система обеспечения качества, включающая различные механизмы контроля и оценки, которые соответствуют европейским стандартам обеспечения качества (ESG, 2015) [2].

Оценка качества программ высшего и (или) послевузовского образования может ориентироваться на различные модели внешнего оценивания, в частности, на оценку параметров управления качеством образования (CIPP evaluation model) [3], стратегической модели оценки качества [4], на оценку его результативности (OVE evaluation model), а также на оценку его эффективности (D. Kirkpatrick model) [5].

Анализ трудов показывает, что мониторинг рассматривается как один из важнейших эле-

Таблица 1. Параметры проведения мониторинга

X <sub>1</sub>	соотношение теоретической и практической составляющей обучения
X <sub>2</sub>	удовлетворенность студентов практической стороной обучения
X <sub>3</sub>	удовлетворенность студентов текущим уровнем теоретических знаний
X <sub>4</sub>	технологическая сторона обучения с точки зрения использования инновационных технологий обучения
X <sub>5</sub>	участие студентов в научно – исследовательской работе по программе обучения
X <sub>6</sub>	удовлетворенность студентов уровнем квалификации педагогов, осуществляющих процесс обучения
X <sub>7</sub>	удовлетворенность объективностью оценивания знаний со стороны преподавателей
X <sub>8</sub>	удовлетворенность возможностями получения индивидуальных консультаций
X <sub>9</sub>	практическая профессиональная самореализация на текущем этапе обучения
X <sub>10</sub>	удовлетворенность укомплектованностью библиотечного фонда
X <sub>11</sub>	удовлетворенность материально технической базой обучения
X <sub>12</sub>	возможности публикации материалов исследований по программе

ментов образовательного процесса, обеспечивающих постоянный контроль его качества, является самостоятельной функцией управления образовательным процессом, носит, как правило, обязательный характер и является сложной системой взаимодействия различных методов наблюдения, сбора информации, ее последующей обработки.

В тоже время следует признать, что в настоящее время сфера широкого научного интереса ограничивается лишь вопросами внешнего мониторинга, проблемы внутреннего мониторинга как инструмента повышения качества образовательной программы в современной научной литературе рассмотрены в недостаточной степени.

**МАТЕРИАЛЫ И МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ.** Теоретико-методологическим основанием данной работы стали концептуальные положения TQM (Total Quality Management) [6,7], накопленный опыт создания систем менеджмента качества в образовательных организациях и внедрение вузами собственных моделей внутреннего обеспечения качества, а также имеющийся опыт проведения мониторинговых исследований.

Для целей проведения мониторинга отобраны следующие параметры, которые приведены в таблице 1.

Разработана методика расчета параметров приведенных выше и характеризующих качество ОП (таблица 2). Перед авторами стояла задача разработать методику мониторинга образовательной программы за счет объективной оценки параметров качества с использованием разработанного математического аппарата и рационального использования полученной информации на основе распределения полномочий между лицами, принимающими управленческие решения. В качестве объекта апробации разработанной методики мониторинга и математического аппарата определена образовательная программа «Социальная педагогика и самопознание», так как дисциплины социально-педагогической направленности призваны к решению задач

по интеллектуальной мобилизации молодежи (Suleymenov et al. 2019) [8].

**РЕЗУЛЬТАТЫ И ИХ ОБСУЖДЕНИЕ.** Следует согласиться с утверждением В.П. Седякина о том, что «индивидуальные информационные потребности порождают в процессе социализации индивида групповые информационные потребности» [9], так как информационно-когнитивные потребности субъектов способствует мобилизации интеллектуального ресурса научно-образовательного пространства, поэтому «мониторинг комментариев студентов в социальных сетях оперативно и эффективно выявляет запросы и удовлетворенность студентов деятельностью администрации университета» [10], что в свою очередь создает основу для осознания необходимости совершенствования методических основ мониторинга качества образовательных программ. Следовательно, «мониторинг социальных сетей позволяет оперативно включать в поисковую базу все изменения контента» [11], обеспечивающего возможность реализации деятельности, направленной на удовлетворение образовательных потребностей обучающихся и др. участников целостного педагогического взаимодействия.

Как результат исследования авторов следует рассмотреть методику расчета параметров, характеризующих качество образовательной программы.

Для целей проведения мониторинга отобраны следующие параметры:

Оптимальным условием качества ОП следует считать ситуацию, когда:

$$X1 + X2 + X3... + X16 = X1ф + X2ф + X3ф... + X16ф, \text{ где } X1ф + X2ф + X3ф... + X16ф -$$

фактические результаты, полученные в ходе исследования..

Приведем результаты в математически приемлемый вид, разделив две части выражения на 10,0, получив:

$$(X1 + X2 + X3... + X16) / 10.0 = (X1ф + X2ф + X3ф... + X16ф) / 10.0.$$

Получаем, что все возможные результаты (от  $\sum Max$  до  $\sum Min$ ) укладываются в числовой

Таблица 2 – Методика расчета параметрических оснований качества ОП

Параметр	Формула расчета	Условные обозначения	Max (наиболее желаемый результат)	Min (наиболее не желаемый результат)
X <sub>1</sub>	$X_1 = (t_{\text{теор}} / t_{\text{пр}}) \times 100 \%$	t <sub>теор</sub> – время, выделенное на изучение теоретических дисциплин; t <sub>пр</sub> – время, выделенное на изучение практических основ профессиональной деятельности при t <sub>теор</sub> > 0	50.0 %	0.0 %*
X <sub>2</sub>	$X_2 = ((K_{\text{ст.уд}} - K_{\text{ст.неуд}}) / K_{\text{ст.}}) \times 100\%$	K <sub>ст</sub> – общее кол-во студентов K <sub>ст.уд</sub> – кол-во студентов, удовлетворенных данным аспектом реализации ОП; K <sub>ст.неуд</sub> – кол-во студентов, неудовлетворенных данным аспектом реализации ОП	100.0 %	-100.0%**
X <sub>3</sub>	$X_3 = ((K_{\text{ст.уд}} - K_{\text{ст.неуд}}) / K_{\text{ст.}}) \times 100\%$	–	100.0 %	-100.0% **
X <sub>4</sub>	$X_4 = (t_{\text{инт.}} / t_{\text{об}}) \times 100\%$	t <sub>об</sub> – общее кол-во учебных часов по программе; t <sub>инт.</sub> – кол-во учебных часов по программе с использованием инновационных педагогических технологий, при t <sub>инт.</sub> > 0	50.0 %	0.0%*
X <sub>5</sub>	$X_5 = ((K_{\text{ст.унир}} - K_{\text{ст.нунир}}) / K_{\text{ст.}}) \times 100\%$	K <sub>ст.унир</sub> – кол-во студентов, участвующих в НИР; K <sub>ст.нунир</sub> – кол-во студентов, не участвующих в НИР	100.0%	-100.0%**
X <sub>6</sub>	$X_6 = ((K_{\text{ст.уд}} - K_{\text{ст.неуд}}) / K_{\text{ст.}}) \times 100\%$	–	100.0%	-100.0%**
X <sub>7</sub>	$X_7 = ((K_{\text{ст.уд}} - K_{\text{ст.неуд}}) / K_{\text{ст.}}) \times 100\%$	–	100.0%	-100.0%**
X <sub>8</sub>	$X_8 = (K_{\text{пк}} / K_{\text{зк}}) \times 100\%$	K <sub>зк</sub> – кол-во запросов студентов на проведение индивидуальных консультаций K <sub>пк</sub> – кол-во проведенных консультаций	100.0%	0.0 %***
X <sub>9</sub>	$X_9 = ((K_{\text{спз}} - K_{\text{сппз}}) / K_{\text{ст.}}) \times 100\%$	K <sub>спз</sub> – кол-во студентов, которые уже смогли применить свои знания и профессиональные навыки K <sub>сппз</sub> – кол-во студентов, которые до сих пор не смогли применить свои знания и профессиональные навыки	100.0%	-100.0%**
X <sub>10</sub>	$X_{10} = ((K_{\text{ст.уд}} - K_{\text{ст.неуд}}) / K_{\text{ст.}}) \times 100\%$	–	100.0%	-100.0%**
X <sub>11</sub>	$X_{11} = ((K_{\text{ст.уд}} - K_{\text{ст.неуд}}) / K_{\text{ст.}}) \times 100\%$	–	100.0%	-100.0%**
X <sub>12</sub>	$X_{12} = (K_{\text{оп}} / K_{\text{о}}) \times 100\%$	K <sub>о</sub> – кол-во материалов одобренных к публикации K <sub>оп</sub> – кол-во опубликованных материалов	100.0%	0.0 %***
X <sub>13</sub>	$X_{13} = ((K_{\text{ст.уд}} - K_{\text{ст.неуд}}) / K_{\text{ст.}}) \times 100\%$	–	100.0%	-100.0%**
X <sub>14</sub>	$X_{14} = ((K_{\text{ст.уд}} - K_{\text{ст.неуд}}) / K_{\text{ст.}}) \times 100\%$	–	100.0%	-100.0%**
X <sub>15</sub>	$X_{15} = (K_{\text{мо}} / K_{\text{ст.}}) \times 100\%$	K <sub>мо</sub> – кол-во студентов участвующих в межвузовском обмене, стажировке	100.0%	0.0 %***
X <sub>16</sub>	$X_{16} = ((K_{\text{ст.оп}} + K_{\text{ст.чоп}} - K_{\text{ст.ноп}}) / K_{\text{ст.}}) \times 100\%$	K <sub>ст.оп</sub> – кол-во студентов, освоивших программу обучения K <sub>ст.чоп</sub> – кол-во студентов частично освоивших программный материал K <sub>ст.ноп</sub> – кол-во студентов, не освоивших программный материал	100.0%	-100.0%**
* параметр не обеспечивает качество ОП: от 0 % до 17 % параметр частично обеспечивает качество ОП: от 17.1 % до 34 % параметр полностью обеспечивает качество ОП: от 34.1% до 50.0%				
** параметр не обеспечивает качество ОП: от - 100% до - 33.4% параметр частично обеспечивает качество ОП: от -33.3% до 33.3% параметр полностью обеспечивает качество ОП: от 33.3% до 100%				
*** параметр не обеспечивает качество ОП: от 0% до 33.3%				

отрезок от 150.0% ( $\Sigma$  Max) до – 110.0 % ( $\Sigma$  Min ) с интервалом 86.6 % при трех состояниях качества ОП.

Тогда, высоким качеством ОП можно считать ситуацию, когда  $X_{1ф} + X_{2ф} + X_{3ф}... + X_{16ф}$  укладываются в интервал от 149.9% до 62.3 %; удовлетворительным – в интервал от 62.2% до - 24.4 %; низким качеством – в интервал от

24.3% до - 110.0 %.

Данная методика расчета параметров качества ОП позволяет с достаточной степенью объективности выявить реальное состояние качества той или иной программы, определив наиболее проблемные ее моменты.

Мониторинг проводился путем опроса обучающихся, а также сбора иной информации,

Таблица 3 – Результаты мониторинга качества ОП «Социальная педагогика и самопознание»

Параметр	Расчет	Результат	Вывод
$X_1$	$X_1 = (657 \div 1533) \times 100\%$	42.8 %	Параметр полностью обеспечивает качество ОП
$X_2$	$X_2 = ((44 - 65) / 109) \times 100\%$	-19.3%	Параметр частично обеспечивает качество ОП
$X_3$	$X_3 = ((99 - 10) / 109) \times 100\%$	81.7%	Параметр полностью обеспечивает качество ОП
$X_4$	$X_4 = (222 \div 2190) \times 100\%$	10.1%	Параметр не обеспечивает качество ОП
$X_5$	$X_5 = ((17 - 92) / 109) \times 100\%$	-68.3%	Параметр не обеспечивает качество ОП
$X_6$	$X_6 = ((77 - 32) / 109) \times 100\%$	41.2%	Параметр полностью обеспечивает качество ОП
$X_7$	$X_7 = ((71 - 38) / 109) \times 100\%$	30.3%	Параметр частично обеспечивает качество ОП
$X_8$	$X_8 = ((11 - 98) / 109) \times 100\%$	-79.9%	Параметр не обеспечивает качество ОП
$X_9$	$X_9 = ((17 - 92) / 109) \times 100\%$	-68.9%	Параметр не обеспечивает качество ОП
$X_{10}$	$X_{10} = ((97 - 12) / 109) \times 100\%$	77.8%	Параметр полностью обеспечивает качество ОП
$X_{11}$	$X_{11} = ((94 - 15) / 109) \times 100\%$	86.2%	Параметр полностью обеспечивает качество ОП
$X_{12}$	$X_{12} = (7 \div 10) \times 100\%$	70%	Параметр полностью обеспечивает качество ОП
$X_{13}$	$X_{13} = ((29 - 80) / 109) \times 100\%$	-46.7%	Параметр не обеспечивает качество ОП
$X_{14}$	$X_{14} = ((9 - 100) / 109) \times 100\%$	-83.5%	Параметр не обеспечивает качество ОП
$X_{15}$	$X_{15} = (22 \div 109) \times 100\%$	20.1%	Параметр не обеспечивает качество ОП
$X_{16}$	$X_{16} = ((22 + 76 - 11) / 109) \times 100\%$	79.8%	Параметр полностью обеспечивает качество ОП
$\Sigma$		257.3%	

необходимой для исследования параметров, приведенных выше.

Первый этап мониторинга состоялся в декабре 2018 года, второй – в мае 2019 года, в мониторинге приняли участие 109 обучающихся образовательной программы «Социальная педагогика и самопознание» ЕНУ им. Л.Н.Гумилева уровней бакалавриата и магистратуры. Результаты проведенного мониторинга качества ОП на первом этапе исследования приведены в таблице (таблица 3).

Таким образом, из 16 параметров 7 полностью удовлетворяют требованиям к качеству ОП; также 7 параметров не обеспечивают качества ОП и нуждаются в корректировке; 2 параметра частично обеспечивают качество ОП.

При этом сама программа в части ее содержательных компонентов и условий реализации относится к среднему уровню качества, поскольку укладывается в интервал от 62.2% до - 24.4% ( $257.3\% - 10 = 25.7\%$ )

Результаты были интерпретированы и выделены следующие проблемы:

1) нуждается в корректировке технологическая сторона обучения с точки зрения использования инновационных технологий обучения;

2) необходимо расширять участие студентов в научно-исследовательской работе по программе обучения;

3) следует наладить четко функционирующую систему получения индивидуальных консультаций;

4) необходимо обратить внимание на повышение возможности профессиональной самореализации студентов на текущем этапе обучения;

5) необходимо обновить тематику курсовых, дипломных работ, магистерских диссертаций;

6) необходимо сформировать на факультете соответствующую систему внеучебной и досуговой деятельности студентов;

7) следует также расширить возможности межвузовского обмена и стажировок студентов в других ВУЗах.

По результатам мониторинга принимается решение относительно совершенствования ОП, повышения ее качества согласно разработанному авторами алгоритму повышения качества образовательной программы.

Наши исследования показывают, что внесение коррективов в образовательную программу по результатам мониторинга, может длиться на период от 6 месяцев до 8 месяцев, в результате чего в текущем учебном семестре (году) не происходят положительные изменения в качестве образовательных услуг для целевой группы, обучающихся на том или ином курсе.

В тоже время внесение изменений в систему мониторинга с точки зрения возможностей внесения отдельных изменений в образовательную программу на уровне преподавателей, кафедр, способно повысит оперативность принятия управленческих решений.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ.** Наши исследования показали, что такие аспекты образовательной программы как повышение квалификации педагогов; тематика контрольных, курсовых, диссертационных работ; внедрение в учебный процесс новых методик и технологий обучения; объективность оценивания знаний со стороны преподавателей; возможности получения индивидуальных консультаций; развитие внеучебной и досуговой деятельности на факультете; участие студентов в научно-исследовательской работе, отнюдь не требуют участия высшего руководства вуза в принятии решений. Данные вопросы вполне можно решить на уровне преподавательского состава, на уровне кафедры, факультета.

Таким образом, подводя итог статье, следует еще раз обратить внимание на необходимость постоянного внутреннего мониторинга качества образовательной программы в современном вузе, с использованием соответствующих параметрических оснований и объективных (математико-статистических) методик оценки, способных подтвердить выводы, сделанные в процессе мониторинга.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

- 1 Закон Республики Казахстан «Об образовании». [Электронный ресурс]. - 2007. - URL: <https://online.zakon.kz/document/> (дата обращения: 06.03.2022)
- 2 Жумагулова, А.Б. Повышение качества образования в странах Центральной Азии / А.Б. Жумагулова // Education/ Quality assurance/ - 2021. - №3 (24). - С. 6-13
- 3 Shang, L. Ultra-small fluorescent metal nanoclusters: synthesis and biological applications / L. Shang, S. Dong, G.U. Nienhaus // Nano today. - 2011. - №6(4). - P. 401-418.
- 4 Arikunto, Suharsimi. Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan. - Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- 5 Ярных, В.И. Качество образования как один из ключевых факторов международной конкуренции в системе образования / В.И. Ярных // Вестник РГГУ. Серия: Литературоведение. Языкознание. Культурология. - 2016. - № 4. - С. 96-104.
- 6 Evans, J.R. Total quality management / J.R. Evans // INFOR. - 2002. - Т. 40. - №. 4. - С. 364.
- 7 Mukhopadhyay, M. Total quality management in education. - SAGE Publications Pvt. Limited, 2020.
- 8 Kiran, D.R. Total quality management: Key concepts and case studies. - Butterworth-Heinemann, 2016.
- 9 Suleymenov, I.E. The Scientific Heritage of the Islamic Golden Age / I.E. Suleymenov, A.A. Moldazhanova, E.E. Kopsishev, Z.M. Egemberdyeva, G.B. Niyazova // Chuzhdoezikovo Obuchenie-Foreign Language Teaching. - 2019. - 46(3):2. - P. 88-98.
- 10 Седакин, В.П. Философия индивидуальных, групповых и социальных информационных потребностей / В.П. Седакин // Гуманитарий; актуальные проблемы гуманитарной науки и образования. - 2016. - № 2(26). - С. 42-48.
- 11 Кошкин, А.П. Социальные сети: удовлетворенность студентов деятельностью администрации университета / А.П. Кошкин, С.П. Есаков, А.В. Новиков // Вестник Российского экономического университета имени Г. В. Плеханова. - 2016. - № 4(88). - С. 3-17.
- 12 Александров, В.В. Построение глоссариев культурологических канонов кибер-социальных групп в социальных сетях / В.В. Александров, С.В. Кулешов // Инновационная наука. - 2016. - № 12. - С. 13-18.

**Гулияш Балкеновна Ниязова**

руководитель проекта по проведению институциональной и специализированной аккредитации вузов, Независимое агентство аккредитации и рейтинга (IAAR), г. Нур-Султан, Республика Казахстан

**E-mail:** gsh\_niyazova@iaar.kz

## REFERENCES:

- 1 Zakon Respubliki Kazahstan «Ob obrazovanii» [Law of the Republic of Kazakhstan "On Education"] [Electronic resource]. - 2019. - Available at: <https://online.zakon.kz/document/> (date of access: 06.03.2022) [in Russian].
- 2 Zhmagulova, A.B. (2021) Povyshenie kachestva obrazovanija v stranah Central'noj Azii [Improving the education quality in Central Asian countries]. Education. Quality Assurance, 3(24), 6-13 [in Russian].
- 3 Shang, L., Dong, S., & Nienhaus, G. U. (2011) Ultra-small fluorescent metal nanoclusters: synthesis and biological applications. Nano today, 6:4, 401-418.
- 4 Arikunto, Suharsimi. (2009) Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara
- 5 Jarnyh, V.I. (2016) Kachestvo obrazovanija kak odin iz kljuchevyh faktorov mezhdunarodnoj konkurencii v sisteme obrazovanija [The quality of education as one of the key factors of international competition in the education system]. Vestnik RGGU. Serija: Literaturovedenie. Jazykoznanie. Kul'turologija. - Bulletin of the Russian State University for the Humanities. Series: Literary criticism. Linguistics. Culturology, 4, 96-104 [in Russian].
- 6 Evans, J. R. (2002) Total quality management. INFOR, 40:4, 364.
- 7 Mukhopadhyay, M. (2020) Total quality management in education. SAGE Publications Pvt. Limited.
- 8 Kiran, D. R. (2016) Total quality management: Key concepts and case studies. Butterworth-Heinemann.
- 9 Suleymenov, I.E., Moldazhanova, A.A., Kopsishev, E.E., Egemberdyeva, Z.M. & Niyazova, G.B. (2019) The Scientific Heritage of the Islamic Golden Age./ Chuzhdoezikovo Obuchenie-Foreign Language Teaching, 46:3, 88-98 [in Russian].
- 10 Sedjakin, V.P. (2016) Filosofija individual'nyh, gruppovyh i social'nyh informacionnyh potrebnostej [Philosophy of individual, group and social information needs]. Gumanitarij; aktual'nye problemy gumanitarnoj nauki i obrazovanija - Humanist; actual problems of the humanities and education, 2:26, 42 - 48 [in Russian].
- 11 Koshkin, A.P., Esakov, S.P. & Novikov, A.V. (2016) Social'nye seti: udovletvorennost' studentov dejatel'nost'ju administracii universiteta [Social networks: student satisfaction with the activities of the university administration]. Vestnik Rossijskogo jekonomicheskogo universiteta imeni G. V. Plehanova - Bulletin of the Plekhanov Russian University of Economics, 4, 3-17 [in Russian].
- 12 Aleksandrov, V.V. & Kuleshov, S.V. (2016) Postroenie glossarijev kul'turologicheskikh kanonov kiber-social'nyh grupp v social'nyh setjah [Construction of glossaries of cultural canons of cyber-social groups in social networks]. Innovacionnaja nauka - Innovative Science, 12, 13-18 [in Russian].

**Guliyash B. Niyazova**

Project Manager for Institutional and Specialized Accreditation of Higher Education Institution, Independent Agency for Accreditation and Rating (IAAR), Nur-Sultan, Republic of Kazakhstan

**E-mail:** gsh\_niyazova@iaar.kz