Статистическое исследование качества образовательных услуг :На примере высшего профессионального образования

тема диссертации и автореферата по ВАК 08.00.12, кандидат экономических наук Кочетыгова, Ольга Вениаминовна  
  
**Год:**

2003

**Автор научной работы:**

Кочетыгова, Ольга Вениаминовна

**Ученая cтепень:**

кандидат экономических наук

**Место защиты диссертации:**

Саратов

**Код cпециальности ВАК:**

08.00.12

**Специальность:**

Бухгалтерский учет, статистика

**Количество cтраниц:**

202

## Оглавление диссертации кандидат экономических наук Кочетыгова, Ольга Вениаминовна

ВВЕДЕНИЕ.

Глава I. Теоретические основы статистического исследования качества образовательных услуг.

1.1. Система образования Российской Федерации.

1.2. Направления статистического исследования качества образовательных услуг.

1.3. Системы показателей внешнего и внутреннего мониторинга деятельности вуза по обеспечению качества образовательных услуг.

Глава И. Методологические основы определения уровня качества образовательных услуг.

2.1. Особенности формирования информационной базы в статистических исследованиях качества образовательных услуг.

2.2. Алгоритм расчета обобщающего показателя уровня качества.

2.3. Способы оценки весомости направлений деятельности по обеспечению качества образовательных услуг.

Глава III. Статистический анализ качества образовательных услуг.

3.1. Сравнительный анализ уровня качества образовательных услуг, оказываемых государственными высшими учебными заведениями Приволжского федерального округа.

3.2. Внутренний мониторинг образовательным учреждением качества предоставляемых образовательных услуг.

3.3. Статистический анализ факторов, влияющих на уровень качества образовательных услуг.

## Введение диссертации (часть автореферата) На тему "Статистическое исследование качества образовательных услуг :На примере высшего профессионального образования"

Актуальность темы исследования. Интеграция Российской Федерации в мировое экономическое пространство, требования непрерывного повышения квалификации и всестороннего образования личности совпадают в настоящее время со стремительным переходом развитых стран к информационному обществу. Широкое использование новейших средств коммуникации, позволяющих осуществлять быстрый и дистанционный доступ к базам знаний, кардинально меняет требования к содержанию теоретической и практической подготовки, характеру организации образовательных процессов, смещая акценты на непрерывное, самостоятельное, опережающее образование.

В условиях ограниченности финансовых и временных ресурсов анализ качества как традиционно предоставляемых услуг, так и основанных на новых информационных технологиях становится все более насущным для самих обучающихся, а также для общества и государства в целом, поскольку позволяет оценить возможности страны, перспективы ее роста и международного признания. Разработке методологии оценки качества образовательных услуг отдается значительная роль в федеральной и региональных программах развития образования.

Исследование качества образовательных услуг является приоритетным направлением деятельности не только при формировании общегосударственной политики РФ и ее субъектов, но и активно включается в организационные вопросы функционирования учебных заведений, ведущих конкурентную борьбу за потребителей, централизованное и внебюджетное финансирование, основным аргументом в которой является высокое качество оказываемых образовательных услуг.

Внедряемые в настоящее время, в том числе и в образовательных учреждениях, системы обеспечения качества, являются одним из условий международного доверия и сотрудничества и призваны гарантировать непрерывное поддержание и повышение заявленного уровня качества услуг. Статистические методы сбора и обработки информации должны составлять необходимый элемент систем обеспечения качества. Однако вопросы статистического исследования качества недостаточно хорошо специфицированы применительно к образовательным услугам.

Степень разработанности темы. Существенный вклад в определение принципов управления качеством продукции внесли иностранные ученые: Э. Деминг, А. Фейгенбаум, Дж. Джуран, К. Исикава. Вопросы статистической оценки качества материальных благ и технологических процессов рассматривались в трудах отечественных ученых: С.А. Айвазяна, Г.Г. Азгальдова, Ю.К. Беляева, А.В. Гличева, В.М. Затолокина, С.Д. Ильенковой, B.C. Мхитаряна, Ю.В. Сажина и других. Изучению качества образовательных услуг посвящены работы В. Качалова, А.П Панкрухина, Б. Прудковского, В.П. Соловьева, А.И. Субетто. Вместе с тем следует отметить, что в научной литературе, затрагивающей вопросы качества образовательных услуг, недостаточное внимание уделено его комплексному статистическому исследованию, определению резервов повышения.

Таким образом, высокая социально-экономическая значимость рассматриваемой проблемы, недостаточная освещенность некоторых аспектов качества образовательных услуг определили актуальность и целесообразность выбранной темы диссертации.

Цель и задачи исследования. Целью данного диссертационного исследования является разработка методологических основ комплексного статистического исследования качества образовательных услуг на примере высшего профессионального образования.

Достижение указанной цели потребовало постановки и решения следующих задач:

- определить основные характеристики образовательных услуг для всестороннего исследования их качества с учетом мирового опыта и традиций, сложившихся в системе образования Российской Федерации;

- выявить направления деятельности высшего учебного заведения по обеспечению качества оказываемых образовательных услуг;

- разработать систему показателей, характеризующих уровень качества высшего профессионального образования в зависимости от целей исследования и полноты информационной базы;

- усовершенствовать методы оценки приоритетности направлений деятельности по обеспечению качества;

- предложить алгоритм определения уровня качества образовательных услуг;

- организовать выборочное обследование субъектов системы высшего профессионального образования;

- провести сравнительный анализ уровня качества услуг, предоставляемых государственными университетами и академиями Приволжского федерального округа;

- выявить резервы повышения качества образовательных услуг, оказываемых вузом;

- исследовать влияние на уровень качества образовательных услуг факторов, отражающих экономико-демографические, психологические условия их оказания.

Объект и предмет исследования. Объектом исследования выступают государственные образовательные учреждения высшего профессионального образования Приволжского федерального округа (ПФО).

Предмет исследования - совокупность показателей, характеризующих качество образовательных услуг, оказываемых в соответствии с программами высшего профессионального образования.

Теоретическая и методологическая база исследования. Основой исследования послужили труды отечественных и зарубежных авторов, посвященные проблемам оценки и анализа качества продукции и услуг; Федеральный Закон РФ «Об образовании» и другие нормативно-правовые акты РФ; методологические положения Госкомстата РФ; стандарты, рекомендуемые Комитетом РФ по стандартизации, Международной организацией по стандартизации (ИСО), Европейской организацией по качеству.

При сборе и обработке данных применялись методы выборочных обследований, непараметрические методы оценки корреляционной связи, методы многомерного статистического анализа, графический метод, а также вероятностно-статистические методы моделирования социально-экономических процессов и анализа данных.

Обработка исходной информации проводилась с использованием современных средств вычислительной техники с помощью табличного редактора Excel, специализированных пакетов программ обработки статистических данных Statistica, Econometric Views.

Информационную базу исследования составили нормативные и законодательные акты РФ, данные Государственного комитета РФ по статистике, Саратовского областного комитета государственной статистики, Северо-западного научного методического центра Министерства образования РФ, приемных комиссий вузов Саратовской обл.: Саратовского государственного университета, Саратовских государственных технического и аграрного университетов, Саратовского института (филиала) Московского государственного университета коммерции, Современного гуманитарного института, Поволжского кооперативного института, Поволжского филиала Российского государственного открытого технического университета путей сообщения, службы занятости г. Саратова; результаты экспертных опросов, выборочного обследования студентов Саратовского государственного социально-экономического университета, материалы аттестации специальностей и другая документация вуза.

Научная новизна работы заключается в разработанных методологических основах статистического исследования качества образовательных услуг, включающего в себя определение обобщающего показателя уровня качества, анализ его структуры и динамики, оценку воздействия условий предоставления образовательных услуг на их качество.

Научная новизна состоит в следующих положениях, выносимых на защиту:

- предложена группировка статистических показателей, характеризующих уровень качества, в соответствии с этапами жизненного цикла образовательной услуги;

- сформированы системы статистических показателей для проведения внешнего и внутреннего мониторинга качества высшего профессионального образования;

- разработана методика оценки приоритетности направлений деятельности по обеспечению качества, базирующаяся на вероятностном подходе;

- предложен алгоритм определения уровня качества образовательных услуг на основе расчета обобщающего показателя;

- усовершенствована методика интервальной оценки уровня качества образовательных услуг;

- определены направления анализа факторов, влияющих на качество образовательных услуг и отражающих деятельность образовательного учреждения по обеспечению качества, а также социально-демографические, экономические, психологические условия предоставления образовательных услуг.

Теоретическая и практическая значимость диссертационной работы. Предложенный метод определения приоритетности направлений деятельности по обеспечению качества, основанный на построении вероятностных моделей, позволяет избежать ошибок, возникающих в случае применения экспертных и стоимостных методов. Усовершенствования в методике интервальной оценки уровня качества повышают оперативность и однозначность отнесения изучаемой услуги к соответствующей категории качества.

Разработанные системы показателей, предлагаемый алгоритм определения обобщающего показателя могут быть использованы как основа внешнего и внутреннего мониторинга качества высшего профессионального образования. Анализ факторов, влияющих на качество образовательных услуг, позволяет выявить резервы его повышения, учесть воздействие экзогенных факторов.

Содержащиеся в работе рекомендации также могут найти применение в исследованиях качества услуг, оказываемых по другим основным и дополнительным образовательным программам; при формировании программ развития, как отдельных образовательных учреждений, так и систем образования различных уровней. Основные выводы и результаты исследования могут быть использованы в учебном процессе при изучении статистических дисциплин, в том числе теории статистики, социальной статистики, статистических методов контроля и управления качеством продукции и услуг.

Апробация результатов исследования. Основные положения диссертации отражены в 6 научных публикациях объемом 1,19 п.л., в докладах на Всероссийской конференции «Анализ качества образования и тестирование» (Москва: МЭСИ, 2001 г.), Всероссийской научно-практической конференции студентов и молодых ученых «Социально-экономические приоритеты регионального развития» (г. Самара: СГЭА, 2001 г.), Всероссийской конференции «Оценка качества подготовки выпускников экономических и юридических вузов профессиональным сообществом» (г. Саратов: СГСЭУ, 2002 г.), научных конференциях Саратовского государственного социально-экономического университета (2000-2003 гг.).

Структура и объем работы. Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованной литературы и приложений. Объем основного текста составляет 122 страницы, содержит 11 рисунков, 18 таблиц. В списке использованной литературы 173 библиографических наименования.

## Заключение диссертации по теме "Бухгалтерский учет, статистика", Кочетыгова, Ольга Вениаминовна

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В условиях реформирования системы образования РФ приоритетным направлением деятельности выступает повышение уровня качества образовательных услуг, отвечающее задачам гармоничного развития личности, реализации прав и свобод граждан, роста интеллектуального потенциала страны и ее интеграции в мировое экономическое пространство. В этой связи статистическое исследование качества образовательных услуг приобретает первостепенный характер, так как служит целям эффективного планирования и использования трудовых, денежных, материальных затрат в условиях ограниченности государственного финансирования и частных инвестиций.

В результате проведенных исследований получены следующие результаты:

1. Группировка статистических показателей, оценивающих результативность деятельности по обеспечению качества, в соответствии с этапами жизненного цикла образовательных услуг предпочтительна для целей совершенствования управления, эффективного распределения ресурсов и наиболее соответствует требованиям международных стандартов по обеспечению качества. Этапы жизненного цикла образовательных услуг определены нами в виде восьми последовательных элементов: маркетинг и исследование потребностей; проектирование и разработка процесса оказания услуг, кадрового и материально-технического снабжения; система отбора обучающихся; собственно процесс оказания услуги; контроль и мониторинг знаний учащихся; обеспечение сохранности знаний; трудоустройство и распределение; помощь в использовании полученных знаний и навыков.

2. Обобщены и сформулированы требования по детализации направлений деятельности, влияющих на качество образовательных услуг. Построена иерархическая система направлений деятельности по обеспечению качества услуг в системе высшего профессионального образования. Для оценки результативности частных направлений деятельности, находящихся на последнем уровне иерархической системы, были предложены 36 статистических показателей, как традиционно используемые в отчетах вузов, так и введенные автором и характеризующие спрос на образовательные услуги, довузовскую подготовку учащихся, составные элементы образовательного процесса, такие как самостоятельная, аудиторная, научно-исследовательская работа студентов, трудоустройство выпускников.

3. Для осуществления внешнего мониторинга качества высшего профессионального образования разработана усеченная иерархическая система направлений деятельности по его обеспечению, обусловленная отсутствием в официальных публикациях статистических данных о некоторых этапах жизненного цикла образовательных услуг вузов. Результативность каждого направления деятельности, находящегося на последнем уровне системы, оценивалась на основе предложенных 19 статистических показателей.

4. Значительное число показателей, характеризующих деятельность по обеспечению качества оказываемых услуг на каждом из этапов их жизненного цикла, требует для проведения сравнительной оценки образовательных услуг применения обобщающего показателя, рассчитываемого как средняя взвешенная результативности различных направлений деятельности по обеспечению качества. Аддитивная форма обобщающего показателя используется при определениирейтинга вузов РФ, присвоении премий в области качества, большинстве исследований качества продукции и услуг, и позволила произвести сравнительную оценку как уровня качества образовательных услуг вузов ПФО, так и отдельных направлений по его обеспечению, осуществить динамические сопоставления в случае периодического мониторинга качества образовательных услуг, оценить вклад отдельных направлений деятельности в формирование и динамику общего уровня качества.

5. Нормирование исходных значений статистических показателей у и, оценивающих деятельность образовательного учреждения по обеспечению качества, целесообразно осуществлять на основе соотношения: где У - нормированное значения /-го показателя для /-ой образовательной услуги;

Данный способ нормирования повышает оперативность и однозначность получаемых результатов, и применялся в работе для убывающих показателей, возрастающих показателей с недопустимой нижней границей, отличной от нуля, а также в случаях ограничения возможных значений показателя верхней и нижней недопустимыми границами.

6. Предлагаемый автором вероятностный подход к определению коэффициентов весомости направлений деятельности по обеспечению качества в случае соблюдения предпосылок его применения позволяет избежать субъективности экспертных суждений, изменчивости стоимостных и трудовых затрат по обеспечению необходимого уровня качества.

7. Усовершенствования методики интервальной оценки уровня качества, позволяют обеспечить единственность и неизменность границ полей качества, оперативность анализа уровня качества образовательных услуг.

8. Предложенный алгоритм нахождения обобщающего показателя уровня качества включает в себя построение иерархической системы направлений деятельности вуза, влияющих на качество образовательных услуг и отражающих этапы их жизненного цикла; выбор показателей, оценивающих результативность частных направлений деятельности по обеспечению качества; нормирование исходных значений показателей на основе соотношения У = (уц-у")/(у? ~у")'> определение коэффициентов il у", у3 - недопустимое и эталонное значения /-го показателя. весомостей с использованием нормативного метода, корреляционно-регрессионных и вероятностных моделей, стоимостных и экспертных оценок; расчет обобщающего показателя по форме средней арифметической взвешенной, построение интервальной оценки уровня качества.

9. Сравнительная оценка качества высшего профессионального образования для 27 университетов и академий ПФО естественно-научного и гуманитарного, педагогического и финансово-экономического профилей обучения позволила выделить три группы вузов, характеризуемых достаточно хорошим, удовлетворительным и низким уровнями качества оказываемых услуг.

10. Результаты выборочного серийного бесповторного обследования студентов III-IV курсов дневной формы обучения СГСЭУ, внутренняя документация вуза расширили информационную базу при внутреннем мониторинге качества предоставляемых услуг. Сравнительная оценка качества подготовки в 1998/99-2001/02 уч. годах была произведена для 12 специальностей высшего профессионального образования. Анализ динамики и структуры уровня качества позволил определить тенденции развития и резервы повышения качества подготовки по каждой специальности.

11. Построение регрессионных моделей зависимости успеваемости студентов от психологических, семейно-бытовых, социально-демографических условий показало статистически значимое воздействие таких экзогенных факторов, как углубленное изучение предметов в школе, характеристика аттестата о полном общем образовании, образовательный уровень матери, наличие братьев и сестер, уровень доходов родителей; эндогенных: научно-исследовательская работа студентов, характер взаимоотношений внутри студенческой группы, с деканатом и выпускающей кафедрой, личностное восприятие выбранной специальности. На основании проведенного анализа были даны рекомендации, деканам факультетов, заведующим кафедр, руководителям отделов СГСЭУ по улучшению качества подготовки специалистов.

Таким образом в диссертации разработана и апробирована методика комплексного статистического исследования качества подготовки по программам высшего профессионального образования. Рекомендации по определению, детализации и оценке приоритетности направлений деятельности по обеспечению качества, определению границ полей качества могут быть использованы в исследованиях качества образовательных услуг, оказываемых по другим основным и дополнительным образовательным программам, а также в работе органов управления системой образования, отдельных учреждений сферы образования.

## Список литературы диссертационного исследования кандидат экономических наук Кочетыгова, Ольга Вениаминовна, 2003 год

1. Азгальдов Г.Г. Квалиметрия в архитектурно-строительном проектировании. М.: Стройиздат, 1989. - 264 с.

2. Азгальдов Г.Г. Определение значений коэффициентов важности //Методы менеджмента качества. — 2000. № 2. С. 28-33

3. Азгальдов Г.Г. Теория и практика оценки качества товаров (основы квалиметрии). -М.: Экономика, 1982.-256 с.

4. Айвазян С.А., Мхитарян B.C. Прикладная статистика и основы эконометрики: Учебник для вузов. — М.: ЮНИТИ, 1998. 1022 с.

5. Андреев С.С., Гавриков А.Д., Какичев В.А. Рейтинговая система в Новгородском регионе //Образование и наука на рубеже XXI века: Тезисы докладов V Академических чтений (27-29 октября 1999 г.). — Казань: Унипресс, 1999. С. 234-239.

6. Афанасьев В.Н., Юзбашев М.М. Анализ временных рядов и прогнозирование: Учебник. -М.: Финансы и статистика, 2001.-228 с.

7. Балашов Е.П., Долженков В.А. Статистический контроль и регулирование качества массовой продукции. — М.: Машиностроение, 1984.-231 с.

8. Белов В. Система оценки качества образования //Высшее образование в России. 2002. - № 1. - С. 44-49

9. Белозеров А. Услуги в платном образовании //Народное образование. 1997. - № 4. - С. 72-100

10. Бойцов Б., Шленов Ю., Крянев Ю., Азаров Ю., Капырин В. С чего начинается качество? //Высшее образование в России. — 2000. № 1. — С. 40-46

11. Болч Б., Хуань К. Дж. Многомерные статистические методы для экономики. /Пер. с англ. А.Д. Плитмана; Под ред. и с предисл. С.А. Айвазяна. М.: Статистика, 1979. - 317 с.

12. Бурлачук Л.Ф., Морозов С.М. Словарь-справочник по математической диагностике. — Киев, 1989. — 200 с.

13. Варакута С.А. Управление качеством продукции: Учеб. пособ. — М.: ИНФРА -М, 2001. 207 с.

14. Васильев Ю.С., Глухов. В.В., Федоров М.П., Федотов А.В. Экономика и организация управления вузом: Учебник. /Под ред. В.В. Глухова- СПб.: Издательство «Лань», 1999. 448 с.

15. Волков Ю.Г., Мостовая И.В. Социология: Учеб. для вузов /Под ред. проф. В.И. Добренькова. М.: Гардарики, 2001. - 432 с.

16. Ворожейкина О. Л. Образование в Федеративной Республике Германия //Социально-политический журнал. — 1998. № 4, 5.

17. Всеобщая декларация прав человека (принята на третьей сессии Генеральной Ассамблеи ООН 10 декабря 1948 г.) //Российская газета. -1998. 10 декабря

18. Всеобщее управление качеством: Учеб. для вузов. /О.П. Глудкин, Н.М. Горбунов, А.И. Гуров, Ю.В. Зорин. Под ред. О.П. Глудкина. — М.: Горячая линия Телеком, 2001. — 600 с.

19. Всеобщий менеджмент качества. Будущее стандартов качества //Сборник статей. Пер. с англ. 2-е изд., испр. - Нижний Новгород: СМЦ «Приоритет», 2001. — 60 с.

20. Гавриков А.Л., Грошев Е.И., Какичев В.А. Рейтинг кафедр вуза //Образование и наука на рубеже XXI века: Тезисы докладов V Академических чтений. Казань: Унипресс, 1999. - 266 с.

21. Гличев А.В. Основы управления качеством продукции. — 2-е изд., перераб. и доп. М.: РИА «Стандарты и качество», 2001. - 424 с.

22. Гличев А.В., Панов В.П., Азгальдов Г.Г. Что такое качество? М.: Экономика, 1968.-135 с.

23. Гмурман В.Е. Теория вероятностей и математическая статистика: Учеб. пособие для вузов. 8-е изд., стер. - М.: Высшая школа, 2002. -479 с.

24. Горчакова Н.Ф., Кочетыгова О.В. Статистические показатели результатов деятельности образовательного учреждения //Математико-статистический анализ в социально-экономических исследованиях: Сб. науч. тр. М.: Изд-во МЭСИ, 2001. - С. 36-38.

25. Горчакова Н.Ф., Попов М.В. Проблемы формирования интегрированной образовательной среды на региональном уровне. //Проблемы нормативно-правового обеспечения открытого образования: Материалы конференции. М.:2001. - С. 43-45.

26. ГОСТ Р ИСО 9000:2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь /Госстандарт России. М., 2001. — 21 с.

27. ГОСТ Р ИСО 9001:2001. Системы менеджмента качества. Требования /Госстандарт России. — М., 2001. 21 с.

28. ГОСТ Р ИСО 9004:2001. Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности /Госстандарт России. — М., 2001.-46 с.

29. Джордж С., Ваймерскирх А. Всеобщее управление качеством: стратегии и технологии, применяемые сегодня в самых успешных компаниях. (TQM). СПб.: «Виктория плюс», 2002. - 256 с.

30. Динес В. А., Прокофьев В.А., Богданов P.P. Рейтинг объектов высшей школы /Сарат. госуд. соц.-эк. ун-т. — Саратов: СГСЭУ, 2001. — 92 с.

31. Динес В.А., Бабайцева И.К., Русановский В.А., Семенова Г.А. Комплексная оценка качества знаний студентов в процессе изучения экономики (экономической теории) /Сарат. госуд. соц.-эк. ун-т. Саратов, 2002. - 72 с.

32. Ерина A.M. Математико-статистические методы изучения экономической эффективности производства. — М.: Финансы и статистика, 1983.- 191 с.

33. Ефимова М.Р., Рябцев В.М. Общая теория статистики: Учебник. — М.: Финансы и статистика, 1991. — 304 с.

34. Жарова JI. Состояние образования в Российской Федерации //Вопросы статистики. 1999. - № 1. - С. 55-57.

35. Замков О.О., Толстопятенко А.В., Черемных Ю.Н. Математические методы в экономике: Учебник. 2-е изд. — М.: МГУ им. М.В. Ломоносова, Изд-во «Дело и Сервис», 1999. - 368 с.

36. Зарова Е.В. Анализ состояния и развития экономики Самарской области в аспекте оценки экономической и социальной безопасности //Экономика Самарской области на рубеже веков. Самара: СГЭА, 2000. — 198 с.

37. Затолокин В.М. Методы анализа качества продукции. — М.: Фининсы и статистика, 1985. 214 с.

38. Изменения в системах управления в XXI веке. Серия «Все о качестве. Зарубежный опыт». Выпуск 28. 2001. М.: НТК «Трек», 2001. — 29 с.

39. Ильин В.И. Поведение потребителей. СПб.: Изд-во «Питер», 2000. - 224 с.

40. Иностранные слова в статистике и экономике: словарь /Составитель В.П. Корнев. Саратов: Изд-во «Надежда», 2002. — 100 с.

41. Исикава К. Японские методы управления качеством. Сокр. пер. с англ. М.: Экономика, 1988. - 215 с.

42. Искаков Б., Мешалкин В., Прокофьев В. Аттестация вуза: критерии оценки потенциала //Вестник высшей школы. 1990. - № 11. - С. 19-24.

43. Капитонов Э. А. Социология XX века. Ростов-на-Дону: Изд-во «Феникс», 1996. - 512 с.

44. Качалов В. Проблемы управления качеством в вузах. //Стандарты и качество. 2000. - № 5, 6, 7, 9

45. Качалов В., Прудковский Б. По поводу оценки качества //Высшее образование в России. — 1999. № 2. - С. 54-57

46. Кинелев В. Образование и цивилизация //Высшее образование в России. 1996.-№3.-С. 4-12.

47. Кинелев В. Целостность, преемственность, качество //Высшее образование в России. — 1997. № 1. - С. 3-9.

48. Ковалева А.И. Кризис системы образования //Социс. 1994. - № 3. -С. 79-85.

49. Колемаев В.А. и др. Теория вероятностей и математическая статистика: Учеб. пособ. для экон. спец. вузов /В.А. Колемаев, О.В. Староверов, В.Б. Турундаевский; Под ред. В.А. Колемаева. — М.: Высш. школа, 1991.-400 с.

50. Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12 декабря 1993 г.) //Российская газета. 1993 г. - 25 декабря.

51. Котлер Ф. Основы маркетинга. Краткий курс /Пер. с англ. — М.: Изд. дом «Вильяме», 2002. — 656 с.

52. Кравченко А.И. Социология: Учебник для вузов. 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Академический проект, 2001.- 508 с.

53. Кремер Н.Ш., Путко Б.А. Эконометрика: Учеб. для вузов /Под ред. проф. Н.Ш. Кремера. М.: ЮНИТИ -ДАНА, 2002. - 311 с.

54. Крылова Г.Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии: Учеб. для вузов. 2-е изд. перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2000. -711 с.

55. Курс социально-экономической статистики: Учебник для вузов /Под ред. проф. М.Г. Назарова. М.: Финстатинформ, ЮНИТИ-ДАНА, 2000. - 771 с.

56. Литвак Б.Г. Экспертная информация. Методы получения и анализа. -М., 1982.-184 с.

57. Логачев В. Система качества для образовательных услуг //Высшее образование в России. 2001. - № 1. - С. 20-24.

58. Лопухова Т. Диагноз качества подготовки специалиста //Высшее образование в России. 2001. - № 4. - С. 28-34.

59. Лугачев М.И., Ляпунцов Ю.П. Методы социально-экономического прогнозирования. М.: Экономический факультет МГУ, ТЕИС, 1999. — 160 с.

60. Магнус Я.Р., Катышев П.К., Пересецкий А.А. Эконометрика. Начальный курс: Учеб. —4-е изд. М.: Дело, 2000. - 400 с.

61. Маркетинг: Учебник /А.Н. Романов, Ю.Ю. Корлюгов, С.А. Красильников и др.; Под ред. А.Н. Романова. — М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1996.-560 с.

62. Маслова Н.П., Неговора И.Е. К вопросу о статистическом изучении инфраструктуры рынка труда //Математическое моделирование, статистика и информатика в современном управлении экономикой: Труды межд. конф. Самара.: Изд-во СГЭА, 2001. - 198 с.

63. Международный Пакт об экономических, социальных и культурных правах (Нью-Йорк, 19 декабря 1966 г.). Ратифицирован

64. Указом Президиума ВС СССР от 18 сентября 1973 г. N 4812-VIII. Вступил в силу 3 января 1976 г. //Сборник действующих договоров, соглашений и конвенций, заключенных с иностранными государствами М., 1978, - Вып. XXXII. - 36 с.

65. Международный стандарт ИСО 8402 /Госстандарт России. М., 1994.-Том 1.

66. Международный стандарт ИСО 9004-2:1991. Общее руководство качеством и элементы системы качества. — Часть 2. Руководящие указания по услугам /Госстандарт России. М., 1996. - 43 с.

67. Менеджмент качества и обеспечение качества продукции на основе международных стандартов ИСО /Свиткин М.З., Мацута В.Д., Рахлин К.М. СПб.: Изд-во СПб Картфабрики ВСЕГЕИ, 1999. - 403 с.

68. Методика оценки состояния TQM на предприятии. Серия «Все о качестве. Отечественные разработки». Выпуск 1, 2000. — М.: НТК «Трек»,2000. 60 с.

69. Методологические положения по статистике. Вып. 1, 3 /Госкомстат России. — М.

70. Мешалкин В.И., Прокофьев В.А. Сравнительная оценка состояния и результатов деятельности высших учебных заведений. — Уфа: Уфимский авиационный институт, 1991.-С. 145-146.

71. Миркин Б.Г. Анализ качественных признаков. (Математические модели и методы). М.: Статистика, 1976. - 166 с.

72. Миркин Б.Г. Проблема группового выбора. М.: Изд-во «Наука», 1974.-256 с.

73. Михеев В.Н. Методика получения и обработки экспериментальных данных в психолого-педагогических исследованиях. М., 1986. - 84с.

74. Михеева Н.А. Рейтинги высших учебных заведений: методика разработки и результаты оценки //Маркетинг и ресурсы. 1999. - № 3 — С. 45-48.

75. Мишин В.М. Управление качеством: Учебное пособие для вузов. -М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2000. 303 с.

76. Молчанов И.Н. Мониторинг сферы высшего профессионального образования как комплексная система контроля и управления его развитием //Вопросы статистики. 2002. - № 11. — С. 60-64.

77. Монахов А.В. Математические методы анализа экономики. — СПб.: Питер, 2002.-176 с.

78. Мхитарян B.C., Трошин Л.И., Адамова Е.В., Шевченко К.К. Теория вероятностей и математическая статистика: Учебно-прикладное пособие. — М.: МЭСИ, 1999.-174 с.

79. Научный потенциал вузов и научных организаций Минобразования России. 2000: Стат. сб. /ГНУ СЗНМЦ. СПб., 2001. - 259 с.

80. Научный потенциал вузов Приволжского федерального округа России. 2000: Стат. сб. /ГНУ СЗНМЦ. СПб., 2001. - 259 с.

81. Национальное счетоводство: Учебник /Под ред. Г.Д. Кулагиной. — М.: Финансы и статистика, 1997. 448 с.

82. Ниворожкина Л.И., Морозова З.А. Вероятностные модели в экономике и бизнесе: Учеб. пособ. Ростов-на-Дону: РГЭА, 1997. — 129 с.

83. Никитина В.А. Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2000. СПб.: Питер, 2002. - 272 с.

84. Новицкий Н.И., Олексюк В.Н. Управление качеством продукции: Учеб. пособие. Минск: Новое знание, 2001. - 238 с.

85. О видах высших образовательных учреждений. Шадриков В., Геворкян Е., Наводнов В. и др. //Высшее образование в России. — 2000. -№3.- С. 13-26.

86. О квалиметрии. Азгальдов Г.Г., Райхман Э.П. М.: Издательство стандартов, 1972. — 172 с.

87. Общероссийский классификатор услуг населению ОК 002-93 (ОКУН) (утв. постановлением Госстандарта РФ от 28 июня 1993 г. № 163). М.:ИПК Издательство стандартов, 2000.

88. Огвоздин В.Ю. Управление качеством: основы теории и практики: Учеб. пособ. 4-е изд., испр. и доп. - М.: Изд-во «Дело и Сервис», 2002. — 160 с.

89. Ожегов С.И. Словарь русского языка: 70 000 слов /Под ред. Н.Ю. Шведовой. — 21-е изд., перераб. и доп. М.: Рус. яз., 1989. - 924 с.

90. Окрепилов В.В. Управление качеством: Учебник для вузов. 2-е изд., доп. и перераб. - СПб.: ОАО «Издательство «Наука», 2000. - 912 с.

91. Основы маркетинга: Учебник. М.: Изд-во «Финпресс», 1999. — 656 с.

92. Панкратьева Н. Система статистических показателей сферы услуг, как сектора экономики //Вопросы статистики. 1998. - № 4. — С. 16-21

93. Панкрухин А.П. Маркетинг образовательных услуг в высшем и дополнительном образовании: Учеб. пособие. — М.: Интерпракс, 1995. — 240 с.

94. Полянин В. Комплексный подход к формированию гибких образовательных программ //Высшее образование в России. — 1996. № 3. -С. 85-90.

95. Популярный экономико-статистический словарь-справочник /Под ред. И.И. Елисеевой. М.: Финансы и статистика, 1993. - 192 с.

96. Постановление Госкомстата РФ от 3 мая 2000 г. № 37 "Об утверждении статистического инструментария для организации статистического наблюдения за образованием на 2001 год". Текст постановления официально опубликован не был.

97. Постановление Госстандарта РФ от 30 декабря 1993 г. № 296) «Общероссийский классификатор специальностей по образованию ОК 009-93 (ОКСО)». М.: ИГПС Издательство стандартов, 1994.

98. Постановление Правительства РФ от 12 апреля 1996 г. № 423 "Об учреждении премий Правительства Российской Федерации в области качества" //Собрание законодательства Российской Федерации. 1996. -апрель. — 15. - № 16. - ст. 1900.

99. Постановление Правительства РФ от 24 марта 2000 г. № 258 "Об утверждении Положения о Министерстве образования Российской Федерации" //Собрание законодательства Российской Федерации. 2000. — апрель. - 3. - № 14. - ст. 1496.

100. Постановление Правительства РФ от 7 мая 1999 г. № 498 "Об утверждении Положения о Государственном комитете Российской Федерации по стандартизации и метрологии" //Собрание законодательства Российской Федерации. 1999. - май. — 17. - № 20. - ст. 2434.

101. Постановление Правительства РФ от 9 января 1992 г. № 21 "О системе государственного управления образованием в Российской Федерации". Текст постановления официально опубликован не был.

102. Приказ Министерства образования РФ от 26. 02. 2001 г. № 631 «О рейтинге высших учебных заведений». Текст постановления официально опубликован не был.

103. Приказ Минобразования РФ от 17 ноября 1994 г. № 442 «Об утверждении Положения о порядке лицензирования образовательных учреждений» //Экономика и жизнь. — 1994. № 51.

104. Прокофьев В.А. Статистические методы оценки влияния факторов на динамику экономических явлений. Саратов: Изд. СГУ, 1982. - 72 с.

105. Прокофьев В.А., Балаш В.А., Богданов P.P. Статистический анализ нечисловой информации: Учебное пособие для студентов /Сара, госуд. эк. акад. Саратов, 1998. — 49 с.

106. Радугин А.А., Радугин К.А. Социология: Курс лекций. 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Центр, 2001. - 224 с.

107. Райсберг Б.А., Лозовский Л.Ш., Стародубцева Е.Б. Современный экономический словарь. 2-е изд., испр. - М.: ИНФРА-М, 1998. - 479с.

108. Ракитов А.И. Роль науки в устойчивом развитии общества //Вестник Российской академии наук. 1997. - Е. 67. — № 12. - С. 10611065.

109. Региональная статистика: Учебник /Авт. коллектив: Зарова Е.В., Леонтьева Т.И., Меркушова Н.И., Рябцев В.М., Чистик О.Ф., Чудилин Г.И., Юльская Г.В.; Под ред. В.М. Рябцева, Г.И. Чудилина. М., 2001. - 380 с.

110. Розанова Н.К. Управление качеством. — СПб.: Питер, 2002. — 224 с.

111. Российский статистический ежегодник: Стат. сборник /Госкомстат России. М., 1999, 2000, 2001.

112. Россия в цифрах: Стат. сборник /Госкомстат России. М., 1999. — 200 с.

113. Рябцев В.М. Конкурентоспособность российских регионов: методология оценки и сравнительного анализа: Монография. Самара: Изд-во Самар. гос. экон. акад., 2002. - 128 с.

114. Рябцев В.М. О многомерных средних и группировках //Вестник статистики. 1976. - № 8. - С. 43-45.

115. Сажин Ю.В. и др. Многомерные статистические методы анализа экономических процессов /Мордовский государственный университет. — Саранск, 2000. 87 с.

116. Сажин Ю.В. и др. Статистические методы исследования производственных процессов: Учеб. пособ. /Ю.В. Сажин, Н.П. Макаркин, Е.Н. Ивенин. Саранск, 1989. - 91 с.

117. Сажин Ю.В. Комплексное применение статистических методов в исследовании качества продукции. Саратов, 1982. - 166 с.

118. Салин В.Н., Медведев В.Г., Кудряшова С.И., Шпаковская Е.П. Макроэкономическая статистика: Учеб. пособие. М.: Дело, 2000. — 336 с.

119. Северцев В.А., Чащихин Б.Д. Аккредитация учебных заведений. Опыт США. М.: Изд-во МГАП «Мир книги», 1993. - 158 с.

120. Сергеев А.Г., Латышев М.В. Сертификация: Учебное пособие для студентов вузов. М.: Издат. корпорация «Логос», 2000. — 248 с.

121. Сергеев А.Г., Латышев М.В., Терегеря В.В. Метрология, стандартизация, сертификация: Учебное пособие. М.: Издат. корпорация «Логос», 2001.-536 с.

122. Сертификация продукции и услуг в Российской Федерации. — М.: Современная экономика и право, 2002. — 376 с.

123. Сиденко А.В., Попов Г.Ю., Матвеева В.М. Статистика: Учебник. — М.: Изд. «Дело и Сервис», 2000. 464 с.

124. Сидоренко Е.В. Методы математической обработки в психологии. — СПб.: ООО «Речь», 2001. 350 с.

125. Соколова Г.Н. Экономическая социология: Учебник. 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИИД «Филинъ», 2000. — 376 с.

126. Солдаткин В.И. Открытое дистанционное обучение: реализация права на образование. //Развитие новых технологий в системе образования Российской Федерации: Материалы Межд. науч.-практ. конф. — Самара: Изд-во «Парус», 2000. -112 с.

127. Социальная статистика: Учебник /Под ред. чл.-кор. РАН И.И. Елисеевой. 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Финансы и статистика, 2001.-480 с.

128. Социальное и экономическое положение городов и районов Саратовской области: Стат. сборник /СОК ГС. — Саратов, 2000. 304 с.

129. Социальное положение и уровень жизни населения России: Стат. сборник /Госкомстат России. М., 1999, 2000.

130. Спицнадель В.Н. Системы качества (в соответствии с международными стандартами ISO семейства 9000): Учеб. пособ. — СПб.: Изд. дом «Бизнес-пресса», 2000. — 336 с.

131. Стандартизация и управление качеством продукции: Учебник для вузов /В.А. Швандар, В.П. Панов, Е.М. Купряков и др.; Под ред. проф. В.А. Швандара. -М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2000. 487 с.

132. Статистика рынка товаров и услуг: Учебник /И.К. Беляевский, Г.Д. Кулагина, А.В. Коротков и др.; Под ред. И.К. Беляевского. М.: Финансы и статистика, 1995. - 432 с.

133. Суханов А. Концепция фундаментализации высшего образования и ее отражение в ГОСах //Высшее образование в России. — 1996. № 3. — С. 17-25.

134. Сюткин Г.Н., Семенов М.Ю. Сертификация безопасности и качества услуг: Учеб. пособие. М.: Изд-во «Дело и сервис», 2003. — 176 с.

135. Тавер Е.И. Экспертный метод потребительской оценки качества продукции //Стандарты и качество. — 1998. № 11. — С. 44-46.

136. Теория статистики: Учебник. /Под ред. проф. Р.А. Шмойловой. — 3-е изд., перераб. М.: Финансы и статистика, 2001. — 560 с.

137. Тирский В. О рейтинге вуза. Новый критерий оценки //Высшее образование в России. 2000. - № 4. - С. 111-115.

138. Тихомиров В., Рубин Ю., Самойлов В., Шевченко К. Качество обучения в виртуальной среде //Высшее образование в России. — 1999. -№6.-С. 21-25.

139. Тихоцкая И. Япония. Образование. Образец для подражания или система, требующая реформ? //Азия и Африка сегодня. — 1999. № 8. — С. 61-64.

140. Трофимов В.П. Измерение взаимосвязей социально-экономических явлений. М.: Статистика, 1975. — 152 с.

141. Трушин А. На все 100 //Карьера. 2000 - Март. - № 3. - С. 26-30.

142. Указ Президента РСФСР от 11 июля 1991 г. № 1 "О первоочередных мерах по развитию образования в РСФСР" //Ведомости Съезда народных депутатов РСФСР и Верховного Совета РСФСР от 1 августа 1991 г. № 31 - ст. 1025.

143. Управление качеством: Учебник для вузов /С.Д. Ильенкова, Н.Д. Ильенкова, B.C. Мхитарян и др.; Под ред. С.Д. Ильенковой. М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1999. - 199 с.

144. Уровень, условия и качество жизни населения Саратовской области: Стат. сб. /СОК ГС. Саратов, 2000.

145. Урсул А.Д. Ноосферная модель науки и образования XXI века //Социально-политический журнал. 1996. - № 4. - С. 68-78.

146. Учреждения высшего и среднего профессионального образования Саратовской области на начало 2000/2001 учебного года: Стат. бюлл. /СОК ГС Саратов, 2000. -105 с.

147. Федоров И. Качество образования категория фундаментальная //Высшее образование в России. - 2000. - № 2. - С. 3-8.

148. ФЗ 10 апреля 2000 г. № 51-ФЗ "Об утверждении Федеральной программы развития образования" //Российская газета. 2000. - апрель. — 13.-№72.

149. ФЗ от 10 июня 1993 г. № 5151-1 "О сертификации продукции и услуг" //Приложение к "Российской газете". № 14. - 2000.

150. ФЗ от 13 января 1996 г. № 12-ФЗ "О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации "Об образовании" //Российская газета. 1996. - январь. - 23.

151. ФЗ РФ от 10 июня 1993 г. № 5154-1 "О стандартизации" //Приложение к "Российской газете". № 14. - 2000.

152. Философский энциклопедический словарь /Гл. редакция: Л.Ф. Ильичев, П.Н. Федосеев, С.М. Ковалев, В.Г. Панов. М.: Сов. Энциклопедия, 1983. - 840 с.

153. Философский энциклопедический словарь. М.: ИНФРА-М, 1999. -576 с.

154. Фишберн П. Теория полезности для принятия решений. — М.: Наука, 1978.-352 с.

155. Фокус на потребителя. Серия «Все о качестве. Зарубежный опыт». Выпуск 25. 2001.-М.: НТК «Трек», 2001. 48 с.

156. Фролов С.С. Социология организаций: Учебник. — М.: Гардарики, 2001.-384 с.

157. Хубаев Г. Компьютерные сети в системе оценки качества подготовки специалистов //Высшее образование в России. 1995. - № 3. — С. 9-16

158. Черноруцкий И.Г. Методы оптимизации и принятия решений: Учеб. пособ. СПб.: Изд-во «Лань», 2001. - 384 с.

159. Чистик О.Ф. Совершенствовать анализ факторов эффективности и интенсификации общественного производства //Вестник статистики. — 1985.-№ 12.-С. 59-65.

160. Чудилин Г.И., Рябцев В.М., Чистик О.Ф. Эволюция рынка труда в Самарской области //Вопросы статистики. — 1998. № 12. - С. 31-40.

161. Шереги Ф. Э. Социология образования: прикладные исследования. М.: Academia, 2001. - 463 с.

162. Шереги Ф.Э., Харчева В.Г., Сериков В.В. Социология образования: прикладной аспект. — М.: Юристь, 1997. 304 с.

163. Шторм Р. Теория вероятностей. Математическая статистика. Статистический контроль качества /Пер. с немецкого Н.Н. и М.Г. Федоровых; Под ред. Н.С. Райбмана. М.: Изд-во «Мир», 1970. - 367 с.

164. Экономическая энциклопедия /Науч.-ред. совет изд-ва «Экономика»; Ин-т экон. РАН; Гл. ред. Л.И. Абалкин. — М.: ОАО «Изд-во «Экономика», 1999. — 1055 с.

165. Экономические аспекты качества и надежности. Серия «Все о качестве. Зарубежный опыт». Выпуск 27. 2001. М.: НТК «Трек», 2001. — 44 с.