

**Филиппов Владимир Михайлович**

доктор физико-математических наук, профессор,  
академик Российской академии образования,  
ректор Российского университета дружбы народов

**Пузанова Жанна Васильевна**

доктор социологических наук, профессор,  
профессор кафедры социологии  
Российского университета дружбы народов

## **КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАНИЯ: ВОЗМОЖНОСТИ НОВЫХ ПОДХОДОВ К ОЦЕНКЕ**

---

---

**Аннотация:**

*В статье анализируются традиционные подходы к оценке качества образования в вузе как в России, так и за рубежом, акцентируется внимание на их преимуществах и недостатках. Рассматривается вопрос как о перспективности, так и о возможной излишней формализованности построения систем менеджмента качества в вузах. Удовлетворенность различных участников образовательного процесса представляется как один из индикаторов качества образования, у которого также есть свои недостатки. Мониторинговые опросы определяются как один из элементов системы качества и механизмов обратной связи в эффективной системе управления вузом.*

**Ключевые слова:**

*качество образования, удовлетворенность образованием, мониторинг, система качества образования, высшее образование, управление вузом.*

---

---

**Filippov Vladimir Mikhailovitch**

D.Phil. in Physics and Mathematics, Professor,  
Academician of the Russian Academy of Education,  
Rector of Peoples' Friendship University of Russia

**Puzanova Zhanna Vasilyevna**

D.Phil. in Social Science,  
Professor, Social Science Department,  
Peoples' Friendship University of Russia

## **EDUCATION QUALITY: NEW APPROACHES OF ASSESSMENT**

---

---

**Summary:**

*The article analyses traditional approaches to education quality assessment in Russian and foreign universities, their advantages and disadvantages. The authors discuss both the prospects and possible excessive formalization of quality management systems in higher education. Satisfaction of various participants of the educational process is considered as an indicator of the education quality, which has its disadvantages as well. Monitoring surveys are considered as an element of the quality system and the feedback mechanism of the effective university management system.*

**Keywords:**

*quality of education, satisfaction with education, monitoring, system of education quality, higher education, university management.*

---

---

В настоящее время накоплен арсенал методик, требований, моделей оценки качества образования, но единой общепризнанной комплексной схемы пока не создано, понятийный аппарат качества образования размыт. Как исследователи данной проблематики, так и сами субъекты образовательного процесса не могут дать четкого определения, что есть качество образования и каким образом можно его оценить. Таким образом, макро- и микросоциальные процессы, отражающиеся на функционировании института образования, актуализируют его изучение комплексными методами социальных наук, в том числе и социологии. Ключевым методологическим вопросом проведения оценки качества образования для социологии является проблема построения критериев, индикаторов качества, способов его измерения в условиях отсутствия единого понимания термина «качество образования», а также единых критериев его оценки. Встает вопрос о разработке системы комплексных методик измерения качества образования на основе унифицированных мониторинговых показателей.

Условно можно выделить два подхода к оценке качества образования: административный и личностный.

Административный (или технологический) подход рассматривает качество как соответствие неким стандартам. Объектом оценки выступают обучаемые, а предметом – уровень подготовки обучаемых, исходя из существующих государственных общеобразовательных стандартов. Оценка качества образования в данном случае происходит с помощью так называемых «внешних» критериев. Соответствие государственным стандартам обеспечивается через процедуры лицензирования, аттестации и аккредитации вузов, а также с помощью рейтинговой оценки вуза. Такие модели построения систем качества в вузе носят, скорее, нормативный характер.

Стоит уточнить, что многочисленные рейтинги вузов составляются на основе количественных показателей, характеризующих предпочтение одного оцениваемого объекта перед другим.

Рейтинг – условный интегральный показатель, основывающийся на совокупности отдельных признаков, составляется чаще для ранжирования и сопоставления нескольких однопрофильных вузов, что облегчает выбор и оценку их потребителями. Руководители вузов, чтобы подняться в рейтинговом списке, принимают управленческие решения, направленные на улучшение выделенных в рейтинговой оценке критериев.

Таким образом, административный подход к оценке качества образования предполагает использование формальных критериев и параметров качества образования, а также использование преимущественно статистических методов и процедур оценки качества образования. Качество в этом случае оценивается через систему внешних показателей и, например, охватывает такие показатели, как квалификация преподавателей, число защищенных кандидатских и докторских работ, количество различных публикаций, а также применение разнообразных образовательных ресурсов, таких как библиотеки, оборудование и т. д. Плохое качество менеджмента образования может быть компенсировано наличием преподавателей высочайшего класса, которые во многом обеспечивают академические достижения при недостаточной материальной базе [1].

Личностный подход предполагает оценку качества образования непосредственными участниками образовательного процесса того уровня образования, который дает вуз на всех этапах обучения (школьниками, их родителями, студентами, преподавателями, руководством университета и работодателями): курсы перед поступлением, вступительные экзамены, учеба, выпуск, трудоустройство.

Данный подход базируется на «внутренних» критериях качества образовательного процесса и предполагает применение различных методик, позволяющих системам качества самого вуза проанализировать проблематику качественного образования. Этот подход некоторые исследователи еще называют гуманистическим, так как он предполагает использование для оценки качества субъективных критериев самих участников образовательного процесса.

Методологические сложности применения личностного подхода связаны с семантической сложностью понятия «качество образования». Зачастую в самом сознании индивидов не существует четко сформулированных критериев того, что есть качественное образование. Помимо этого, многоаспектность данного понятия предполагает комплексное исследование, не ограничивающееся одним методом изучения, предполагающее разработку нескольких стратегий в рамках разных научных областей знания.

При проведении оценки качества образования в вузе возникает ряд проблем, которые необходимо учитывать в процессе разработки методологических и методических принципов исследования качества. Среди данных проблем стоит выделить:

- 1) сложность отделения результатов обучения в конкретном вузе от других следствий и внешних влияний;
- 2) трудность измерения качества образования в силу динамического развития общества, сферы образования, запросов потребителей;
- 3) некорректность сравнения качества образования в разных образовательных учреждениях, так как они могут находиться на разных уровнях своего развития;
- 4) необходимость систематизированного гибкого инструментария оценки в силу динамичности категории качества образования;
- 5) критерии качества образования не имеют точного определения и широкого распространения, то есть эмпирической валидации;
- 6) отсутствие универсальных методик оценки качества образования;
- 7) невозможность сравнения результатов различных исследований и результатов исследования в динамике вследствие разных методических оснований.

Качество образования как социально-психологический феномен возникает в результате взаимодействия в процессе образования. В этом случае качество услуги можно измерить как удовлетворенность потребителей. Участие потребителей в оценке качества образования позволяет принимать во внимание их предпочтения и степень удовлетворенности. Данная оценка должна проводиться на регулярной основе, так как предполагает анализ результатов в динамике. Для подобного рода задач наиболее приемлемо использование социологического мониторинга. Студенческая удовлетворенность также может измеряться через достижение целей студентами. Этот аспект включает карьерные ожидания студента, культурные достижения, личные цели (саморазвитие) [2].

Ученые университета Лафборо (Англия) [3], проведя ряд исследований, утверждают, что качества преподавателей также сильно влияют на удовлетворенность студентов образовательным процессом. Особенно подчеркивается роль межличностной коммуникации между преподавателем и студентом, уважительного отношения. Студенты предпочитают преподавателей, которые умеют поддерживать человеческие отношения в процессе обучения, хорошо ладят со сту-

дентами, отличаются энтузиазмом и не лишены чувства юмора. В то же время российский специалист в области образования доктор экономических наук И.Б. Назарова [4] утверждает, что эффективный преподаватель, который окажет позитивное влияние на удовлетворенность студентами образовательным процессом, должен отвечать ряду требований:

- быть эффективным исследователем;
- иметь опыт работы в ведущих университетах и преподавать на английском;
- определиться с самоидентификацией (баланс между преподаванием и наукой).

Наиболее часто встречающимся способом изучения качества образования является изучение удовлетворенности образовательным процессом со стороны его участников. При этом в качестве потребителей образовательной деятельности вуза рассматриваются прежде всего студенты, преподаватели и сотрудники вузов. В некоторых вузах внимание уделяется работодателям и выпускникам, а также абитуриентам и их родителям. Мониторинг качества образования посредством выявления удовлетворенности участников обучения применяется во многих зарубежных странах, в том числе и в РУДН.

В российском образовании активное внимание уделяют как раз вопросам субъективных показателей образовательного процесса. Тем интереснее рассмотреть ситуацию в университете, который первым в России внедрил Болонскую систему в образовательный процесс и во многом выступает «локомотивом» соответствующих изменений [5].

В РУДН система качества обучения (СКО) была создана в 2005 г. В ее рамках разработана и утверждена структура, модель менеджмента качества, образована служба качества. Стоит отметить, что в реализации процессов обеспечения качества участвуют все участники образовательного процесса. Качество образования периодически отслеживается по установленным критериям и результатам социологических исследований, а независимый контроль за обеспечением качества образования осуществляют студенческие организации [6]. В РУДН сконструирована модель менеджмента качества, в которой используются критериальная и процессная технологии.

Безусловным преимуществом проведения мониторинговых исследований качества образования в РУДН является то, что они проводятся на регулярной основе с использованием одних и тех же критериев и инструментария оценки. Вследствие этого результаты исследований сопоставимы между собой, что дает возможность рассмотрения проблемы качественного образования в динамике, по нескольким параметрам (начиная с материально-технической оснащенности и заканчивая оценкой взаимодействия различных участников образовательного процесса).

Хотя данные исследования позволяют получить большой срез информации по широкому кругу проблем качества образования, в нем не учитывается специфика различных структурных подразделений Университета (специальностей, кафедр и т. д.). В силу того, что структурные подразделения обладают разными свойствами (уровень технического и информационного обеспечения, условия для проведения занятий, подход к проведению занятий и т. д.), оценка качества образования по некоторым параметрам может быть нераскрыта. Например, для студентов и преподавателей лингвистических и физико-математических направлений подготовки удовлетворенность качеством технического обеспечения может означать разные вещи, в силу различных технологий, используемых в данных профессиях.

Удовлетворенность студентов является важным критерием качества образования, связанным в первую очередь с ожиданиями. Восприятие реальности студентом рассматривается в сравнении с уровнем его первоначальных ожиданий при поступлении в вуз. Ожидания измеряются по двум основным параметрам: образовательная программа и материальные условия.

Уровень удовлетворенности образовательной программой включает в себя отношения между преподавателями и студентами, полезность программы, содержание курсов, методы преподавания, удовлетворенность студентов обучением, механизмы обратной связи для студентов, чтобы высказать мнение о прослушанном курсе.

Удовлетворение материальными условиями может рассматриваться с точки зрения наличия свободного места для группового и индивидуального обучения, библиотечных часов, библиотечного фонда, использования различных технологий для обучения, предоставления компьютеров и возможности получить помощь у системного администратора, наличия лаборатории, качества аудиторий (освещение, отопление и т. д.), а также возможности получить книги для занятий. Также сюда относятся возможности проживать в кампусе в непосредственной близости от университета, участвовать в различных внеклассных мероприятиях, получать консультации по личным проблемам и др.

Студенческая удовлетворенность также может измеряться через рекомендации студентом образовательных программ своим друзьям и сравнение первоначальных ожиданий студента с тем, что он получил в процессе обучения. Кроме того, изменения в статусе трудоустройства также могут влиять на удовлетворенность студента образованием.

Комментируя результаты деятельности российских университетов, Дункан Росс отметил, что самая сильная их сторона – качество образования.

#### **Ссылки:**

1. The quality concern in higher education [Электронный ресурс] // Pedianow: Online great academic articles. URL: <http://pedianow.com/2014/quality-concern-higher-education/> (дата обращения: 12.12.2015).
2. Филиппов В.М., Пузанова Ж.В., Ларина Т.И. Россия в проекте «Eurostudent-V» в контексте Болонского процесса // Высшее образование в России. 2015. № 5. С. 97–102.
3. Investigation the influence of professor characteristics on students satisfaction and dissatisfaction: a comparative study [Электронный ресурс] / Т. Gruber, А. Lowrie, G.H. Brodowsky, А.Е. Reppel, R. Voss, I.N. Chowdhury. URL: [https://dspace.lboro.ac.uk/dspace-jspui/bitstream/2134/11913/3/Investigating%20the%20Influence%20of%20Professor%20Characteristics%20on%20Student%20Satisfaction%20and%20Dissatisfaction\\_JME\\_FINAL.pdf](https://dspace.lboro.ac.uk/dspace-jspui/bitstream/2134/11913/3/Investigating%20the%20Influence%20of%20Professor%20Characteristics%20on%20Student%20Satisfaction%20and%20Dissatisfaction_JME_FINAL.pdf) (дата обращения: 22.12.2015).
4. Назарова И.Б. Вызовы для российских университетов и преподавателей // Высшее образование в России. 2015. № 8/9. С. 61–68.
5. Ефремов А.П. «Болонские мотивы» во внутривузовской системе качества обучения // Аккредитация в образовании. 2006. № 7. С. 24–25.
6. Оценка студентами качества обучения в РУДН [Электронный ресурс]. URL: <http://www.pfu.edu.ru/files/socopropros.ppt> (дата обращения: 12.12.2015).

#### **References:**

1. 'The quality concern in higher education' 2014, *Pedianow: Online great academic articles*, retrieved 12 December 2015, <<http://pedianow.com/2014/quality-concern-higher-education/>>.
2. Filippov, VM, Puzanova, ZV & Larina, TI 2015, 'Russian project «Eurostudent-V» in the context of the Bologna process', *Higher education in Russia*, no. 5, pp. 97-102.
3. Gruber, T, Lowrie, A, Brodowsky, GH, Reppel, AE, Voss, R & Chowdhury, IN 2015, *Investigation the influence of professor characteristics on students satisfaction and dissatisfaction: a comparative study*, retrieved 22 December 2015, <[http://dspace.lboro.ac.uk/dspace-jspui/bitstream/2134/11913/3/Investigating%20the%20Influence%20of%20Professor%20Characteristics%20on%20Student%20Satisfaction%20and%20Dissatisfaction\\_JME\\_FINAL.pdf](http://dspace.lboro.ac.uk/dspace-jspui/bitstream/2134/11913/3/Investigating%20the%20Influence%20of%20Professor%20Characteristics%20on%20Student%20Satisfaction%20and%20Dissatisfaction_JME_FINAL.pdf)>.
4. Nazarova, IB 2015, 'Challenges for Russian universities and teachers', *Higher education in Russia*, no. 8/9, pp. 61-68.
5. Efremov, AP 2006, "Bologna motives" in intrahigh quality system training', *Accreditation in Education*, no. 7, pp. 24-25.
6. *Evaluation of the quality of student learning RUDN* 2015, retrieved 12 December 2015, <<http://www.pfu.edu.ru/files/socopropros.ppt>>.