

СОЦИОЛОГИЧЕСКИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

УДК 316.74

Д. А. Калугина

КАЧЕСТВО СОДЕРЖАНИЯ, ПРОЦЕССА И РЕЗУЛЬТАТА ОБРАЗОВАНИЯ ГЛАЗАМИ СТУДЕНТОВ: РЕЗУЛЬТАТЫ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

Аннотация. В статье представлены результаты социологического исследования отношения студентов к качеству получаемого ими высшего профессионального образования. Приводятся различные трактовки качества образования (с точки зрения педагогики, экономики, социологии), на основании которых выведены две основных его составляющих: соответствие деятельности образовательных учреждений установленным нормам (стандартам); степень соответствия уровня образования и подготовки специалиста его потребностям. Показаны некоторые современные подходы к измерению качества образования. Актуальность социологических методов, которые позволяют оценить аспекты функционирования вуза как социального института и определить качество образования исходя из мнения основных его потребителей, в настоящее время повышается в связи с переходом на новые образовательные стандарты, предусматривающие увеличение объема самостоятельной работы и, значит, повышение степени ответственности самих обучающихся за результаты своего обучения.

Результаты сравнительного анализа предпринятых анкетирования и социологических опросов показывают, что представления студентов о качестве учебного процесса базируются на высоком уровне профессионализма преподавательских кадров, степени внедрения новых образовательных технологий и индивидуальном подходе. Кроме того, студенты технического государственного вуза высказались прежде всего в пользу таких показателей качества результатов обучения, как высокий уровень профессиональной подготовки, широкие перспективы трудоустройства, сформированность адаптивных способностей; студенты же негосударственных гуманитарных

учебных заведений отдали предпочтение личностным и общекультурным качествам, а также фундаментальным знаниям. Нормативному аспекту содержания качества образования (соответствию государственным образовательным стандартам) студенты практически внимания не уделяют. Поэтому преподавателям следует рекомендовать ознакомить их с содержанием Государственного образовательного стандарта по специальности, чтобы его требования приобрели для обучающихся не абстрактный, а конкретный и обязательный для выполнения характер.

Полученные данные позволяют оптимизировать учебно-воспитательный процесс высшего профессионального образовательного учреждения.

Ключевые слова: качество образования, качество содержания, процесса и результата образования, субъект образовательного процесса, управление качеством.

Abstract. The paper reveals the survey findings investigating the students' attitude to the higher education quality. The education quality concepts are considered in pedagogical, economic and sociological context; the main aspects of education quality involve: the compliance with the existing norms and standards, and correspondence with students' personal requirements for professional training.

The comparative analysis of the above survey findings demonstrates that the students' idea of education quality is based on the teaching staff professionalism, implementation of new educational technologies and individual approach. Students at a technical state university emphasized the high level of professional training, adaptive abilities development and career prospects; while students at private classical universities valued personal and cultural qualities, and fundamental knowledge. Few of the surveyed students mentioned the normative content aspect of education quality - compliance with the state educational standards. Therefore, the author proves the need for acquainting students with the above standards in their respective profiles.

The research findings can be applied for optimizing the training process in the higher educational establishments.

Keywords: education quality, quality of content, process and outcomes of education, subject of educational process, quality management.

Одно из существенных направлений модернизации образования последних лет – использование в административно-управленческой и собственно образовательной деятельности высших

учебных заведений подходов, базирующихся на принципах обеспечения гарантий качества профессиональной подготовки специалистов, что соответствует и современным требованиям национального рынка труда, и рекомендациям Болонского процесса.

Изучение качества оказываемых услуг становится важнейшим аспектом исследовательской деятельности. При реализации основного принципа управления качеством – направленности на потребителя – нужно учитывать, что по сравнению с товарным образовательный маркетинг обременен дополнительными трудностями и проблемами, так как его осуществление связано с формированием профессиональных и личностных характеристик человека.

Понятие «качество образования» – сложная философская, педагогическая, экономическая и социальная категория, поэтому существует целый ряд различных определений качества образования, которые в совокупности отражают единство его системно-структурного и ценностно-прагматического аспектов.

С точки зрения педагогики, качество образования наиболее полно раскрытого в работах М. Поташника: ученый понимает его как соотношение цели и результата, меры достижения целей – т. е. это то, что должно получиться; то, что получилось; и какой ценой это достигнуто [10, с. 8].

Е. Гаффорова, В. Балабан, В. Кравченко рассматривают качество образования в широком смысле как процесс, результат и образовательную систему, в узком – как «качество подготовки специалистов» [1, с. 385].

Поскольку в последнее время сформировалось представление об образовании как о сфере, оказывающей соответствующего рода услуги на современном рынке, производящей определенный продукт, имеющий свой потребительский адрес, категория качества в образовании все более явственно обретает экономический подтекст. Для сохранения конкурентоспособности производимой продукции образовательному учреждению необходимо поддерживать достаточный уровень ее качества – это специфический ресурс, которым необходимо управлять.

Л. Н. Евдакова, В. А. Антропов, Е. А. Субботин под качеством образования подразумевают «совокупность потребительских свойств образовательной услуги, обеспечивающих возможность удовлетворения комплекса потребностей по всестороннему развитию личности обучаемого» [3, с. 56].

С точки зрения экономического подхода, качество образования может быть определено и как уровень достижения результатов, соответствующий государственным стандартам (И. А. Зимняя, В. Г. Казанович, Г. П. Савельева) [5].

И. В. Кошечева и Е. А. Шуклина, разработавшие и апробировавшие методику социологического исследования качества образования в негосударственных вузах, также связывают качество образования с нормативными требованиями общества к одной из важнейших своих подсистем. Предлагая свое толкование качества, эти авторы указывают на необходимость соответствия образовательной подсистемы критериям эффективной деятельности, т. е. на необходимость в целях поддержания качества оптимизации выполнения ею социальных функций [8, с. 23].

А, например, Н. В. Щипачева трактует качество образования как меру совпадения характера, содержания, условий и результатов деятельности образовательных учреждений с потребностями и ожиданиями общества, различных социальных групп, попутно замечая, что запросы и ожидания потребителей значительно различаются, что создает проблемы в теории и практике обеспечения качества образования [11, с. 6]. На это обращают внимание и Е. В. Кошечева с Е. А. Шуклиной, добавляя впрочем, что, с позиций социологии, эталона качества образования и быть не может, поскольку речь идет о сопоставлении различных, зачастую противоречивых мнений участников взаимодействия в образовательном процессе. При этом показателем качества образования является степень согласованности их интересов [8, с. 23].

На наш взгляд, наиболее точен в определении качества образования как социологического феномена А. С. Запесоцкий. Его формулировка охватывает и процессуальный аспект – качество есть «сово-

купность свойств, характеристик образовательного процесса, обеспечивающих его способность удовлетворять потребность как отдельных граждан так и предприятий, и организаций, общества и государства»; и результирующий аспект – это «система знаний, умений, навыков специалиста, которые находят выражение в его востребованности профессиональной средой» [4, с. 384].

Обобщая все приведенные определения, можно обозначить два основных положения в понимании качества образования:

- это соответствие деятельности образовательных учреждений установленным и официально закрепленным целям, требованиям, нормам (стандартам).
- это степень соответствия уровня образования и подготовки специалиста его потребностям.

Таким образом, качество образования обусловлено нормативными, социальными и личностными характеристиками и предполагает комплексный подход к его анализу. К социальным характеристикам относится в первую очередь востребованность выпускников учебных заведений, показателями которой являются, во-первых, потребность производства в специалистах с высшим профессиональным образованием конкретного профиля, во-вторых – успешность трудоустройства, профессионального становления и карьерного роста выпускников вузов. Личностные характеристики подразумевают степень удовлетворенности преподавателей и студентов, вовлеченных в образовательный процесс, его содержанием, условиями и результатами учебного взаимодействия.

В научной литературе встречаются различные подходы к исследованию качества образования.

Один из них базируется на методологии TQM (общеорганизационном методе непрерывного повышения качества всех организационных процессов), на которую опираются стандарты ИСО 9001:2000. Сторонниками данного подхода являются Ю. Адлер, В. Балабан, Г. Воробьев, Е. Гаффорова, И. Кравченко, В. Протасьев, Д. Риттер, Е. Савина, Э. Спиридонов, Н. Фролов, В. Шильдин.

Подход, акцентирующий внимание на содержательной части образования и повышении его эффективности, представлен в работах В. Кальней, В. Краевского, Д. Матроса, Н. Мельниковой, Д. Полева, М. Скаткина, С. Шишова и др.

На оценку уровня обученности студентов через контроль учебного процесса и аттестацию вуза ориентируются В. Байденко, Дж. ван Зантворт, И. Зимняя, В. Казанович, Г. Ковалева, Н. Кузьмина, В. Миронова, Г. Савельева, Н. Селезнева, А. Субетто, М. Чельшкова.

Модели системы менеджмента качества на примере конкретных учебных заведений, отчасти применимые для других организаций, описаны Р. Бичуриным, А. Вифлиемским, А. Егоршиным, И. Жигаловой, А. Зайцевым, В. Кожиным, В. Кручининым, В. Кучеренко, Н. Пермичевым, Т. Тальниковой, В. Фортунатовой, Д. Хавиным.

Проектный подход к построению системы качества вуза представлен в монографии Л. Евдаковой и В. Антропова [3].

Характеристики систем качества вуза разработаны в Омском государственном университете (ОмГУ) [2] и Новосибирском государственном техническом университете [6]. В комментариях к концепции построения внутривузовской системы обеспечения качества образовательного процесса в ОмГУ В. Дубицкий, И. Огородников и И. Перепеча среди прочего отмечают важность деятельности социологической лаборатории, создающей и апробирующей инструментарий для мониторинга и контроля качества учебной, педагогической и прочей деятельности преподавателей и администрации [2, с. 152].

Социологический подход к качеству высшего образования используется в исследовании И. В. Кощевой и Е. А. Шуклиной, проведенном на базе Екатеринбургского гуманитарного университета [8], и в работе Н. В. Щипачевой, осуществленной в Уральском государственном экономическом университете и Институте Международных Связей [11].

Очевидно, что качество образования необходимо изучать с точки зрения как педагогики и экономики, так и социологии, предметом внимания которой является социальная реальность, исследуемая в том числе с позиций воспроизводства общества, причем как в рамках общественной системы, так и на уровне индивидуального бытия. Однако научных изысканий, посвященных качеству образования, где полноценно применялись бы социологические методы анализа, в настоящее время, мягко говоря, недостаточно. Между тем именно эти методы позволяют оценить качество выполнения вузом своих функций как социального института, выявить мотивы и критерии выбора учебного заведения и специальности, определить качество образования в вузе исходя из мнения основного потребителя – студента.

Социологический анализ потребности студентов в качественном образовании актуален также в связи с переходом на новые образовательные стандарты, предусматривающие увеличение объема самостоятельной работы и, значит, повышение степени ответственности самих обучающихся за результаты своего обучения.

Из современной гуманистической парадигмы, в которой управление представлено как субъект-субъектные отношения, следует, что студент является одновременно и потребителем, и, по сути, менеджером собственного образования. Это выражается в сознательном планировании индивидуальной траектории обучения, целевых установках, активности в различных видах учебной деятельности и т. п.

В 2008–2010 гг. нами было предпринято анкетирование студентов очной формы обучения Уральского технического института связи и информатики (далее – УрТИСИ) – филиала Сибирского государственного университета телекоммуникаций и информатики. Предметом опроса стало отношение обучающихся к качеству образования. Некоторые итоги данного исследования были опубликованы ранее [7].

В анкетировании приняли участие студенты с 1-го по 5-й курс: объем генеральной совокупности – 1230 человек; общий объем выборки – 400 человек. Опрос проводился на факультете телекомму-

никаций (ФТ), где респондентами были 67% обучающиеся по техническим специальностям, и на факультете экономики и управления (ФЭУ), где анкеты заполнили 33% студентов экономических специальностей, что соответствует процентному соотношению генеральной совокупности.

Анкеты включали блоки вопросов о критериях выбора учебного заведения, о потребностно-мотивационных характеристиках отношения к учебной деятельности, уровне профессионализации студентов в учебном заведении, желании и возможностях продолжить обучение после окончания вуза и т. п.

Результаты опроса показали, что при поступлении студенты мало интересовались такими критериями, как развитость социально-культурной базы вуза, наличие мест в общежитии и т. п. Выбирая учебное заведение и профиль обучения, они ориентировались прежде всего не на внешние факторы, а на внутренние – в первую очередь на понимание личной профессиональной пригодности (особенно это касается технических специальностей). К внешним же показателям, значительно повлиявшим на выбор студентов, были отнесены престижность учебного заведения и востребованность выпускников на рынке труда. Определенную роль сыграли стоимость обучения и уровень конкурса в учебном заведении. Наличием у вуза лицензии поинтересовалось небольшое число опрошенных (табл. 1).

Отвечая на вопрос о том, в какой вуз молодые люди даже не стали бы рассматривать возможность поступления, респонденты распределились следующим образом:

- негосударственный – 15,5%;
- с малоизвестной, сомнительной репутацией – 46,6%;
- не имеющий лицензии – 31,8%;
- арендующий помещение – 0,7%;
- не отслеживающий статистику трудоустройства – 5,4%.

Полученные варианты ответов свидетельствуют, что наличие у образовательного учреждения лицензии все же волнует студентов, хотя на первое место они все же выдвинули репутацию

и престиж вуза. Негосударственный статус, вопреки многочисленным уверениям о равенстве престижа с государственным, также зафиксирован как негативный показатель при выборе учебного заведения.

Таблица 1

Факторы, которыми руководствуются студенты при выборе вуза, % от числа опрошенных*

Факторы выбора	Студенты ФЭУ	Студенты ФГ	Всего
Уровень конкурса	34,6	17,8	25,25
Стоимость обучения	29,3	19,1	22,6
Престижность образовательного учреждения	34,3	32,9	33,4
Личная профессиональная пригодность	29,3	46,5	40,7
Высокий уровень обеспечения местами в общежитиях	4	2,7	3,1
Профиль подготовки специалистов	10,6	23,2	19,0
Качество подготовки специалистов	18,6	23,2	19,9
Наличие у вуза лицензии на право оказания образовательных услуг	17,3	23,2	21,2
Мнение авторитетных людей	15	12,3	13,1
Востребованность выпускников и качество их трудоустройства	33,3	43,8	40,2
Развитость социально-культурной базы	1,3	1,4	1,78
Величина доходов в семье	8,0	8,2	8,1

* Здесь и далее в таблицах общее количество ответов превышает 100%, поскольку респондентам разрешалось выбрать до 3-х вариантов ответа.

Для того чтобы окончательно убедиться в сделанных выводах, мы предложили студентам выбрать продолжение фразы: «Для вас важно, чтобы вуз...». Полученные результаты отражены в табл. 2.

Обработанные данные о существенных, по мнению студентов, направлениях деятельности вуза в целом подтвердили ранее обозначенные ими приоритеты государственной принадлежности и репутации вуза. Также выяснилось, что для студентов важно, чтобы вуз оказывал им содействие в трудоустройстве. Интересно, что вероятность применения скидок и надбавок при оплате обучения

большинство студентов не относит к значимым для себя факторам. Приятным открытием стала демонстрация желания почти половиной респондентов учиться по новым образовательным технологиям на основе современной материально-технической базы в сочетании с высоким уровнем преподавания, что в нашей интерпретации показывает заинтересованность современных студентов не в «легком», а в качественном образовании, в которое не жалко вложить материальные средства.

Таблица 2

Важные с точки зрения студентов показатели деятельности вуза,
% от числа опрошенных

Важно, чтобы вуз...	Студенты ФЭУ	Студенты ФТ	Всего
был государственным	60	50,6	53,8
поддерживал преподавание на высоком уровне	56	38,3	44,3
имел хорошую репутацию	42,6	24,0	29,8
оказывал содействие в трудоустройстве выпускников	37,3	34,2	35,2
учитывал при подготовке специалистов мнение работодателей	8	12,3	10,8
применял систему скидок и надбавок на платные услуги	6,6	9,6	8,6
внедрял новые образовательные технологии	22,6	43,8	36,6
имел современную материально-техническую базу	26,6	39,7	35,3

Далее мы попытались выяснить, какой именно смысл вкладывают опрашиваемые в понятие «престиж учебного заведения»:

- широкую известность вуза отметили 29,1%;
- востребованность выпускников на рынке труда – 49,3%;
- высокий конкурс при поступлении – 13,5%;
- большую стоимость образовательных услуг – 4,7%.

Перечисленные показатели не зависели от курса обучения и специальности респондентов, что означает: большинство из них ориентируются не на конъюнктуру рынка образовательных услуг,

а на ситуацию на рынке труда. Студенты отдают себе отчет в том, что престижно и качественно не то, что дорого стоит и пользуется сиюминутным спросом, а то, что реально востребовано.

При непосредственной оценке качества вуза были указаны

- такие его ресурсы, как площади, книжный фонд, наличие у преподавателей ученой степени, возможность пользования Интернет (т. е. формальные показатели) – 36,5%;
- большой набор специальностей – 19,6%;
- имидж и репутация учреждения – 28,2%;
- возможность карьерного роста выпускников – 23%;
- свои варианты ответа – 2,7%.

Включенный в анкету блок вопросов, касающихся качества содержания образования, представлений о его реальных и нормативных параметрах, процессе и результате обучения, был позаимствован из упоминавшейся выше работы И. К. Кошечевой и Е. А. Шуклиной. Результаты исследования, проведенного по данной методике с участием студентов негосударственных вузов Екатеринбурга [8], можно сравнить с результатами нашего опроса (табл. 3 и 4).

Таблица 3

Представления респондентов о качестве содержания образования, % от числа опрошенных

Параметры	Студенты УрГИСИ	Студенты негосударственных вузов
Получение знаний, непосредственно востребованных в практике профессиональной деятельности	94,9	87,7
Приобретение фундаментальных знаний	44,2	62,3
Усвоение знаний, являющихся основой личностного развития	36,1	54,5
Получение «рыночных» знаний	55,4	46,8
Соответствие полученных знаний государственному образовательному стандарту	17,4	14,3

Как для студентов УрТИСИ, так и для студентов негосударственных вузов основным критерием качества содержания образования является его востребованность в практической деятельности. Как правило, качество любых услуг, изделий и продуктов определяется его соответствием существующим стандартам. Для студентов же стандарт, видимо, пока является некой абстракцией. Поэтому при оценке качества содержания образования обе категории респондентов поставили данный критерий на последнее место.

У студентов УрТИСИ выявлен большой прагматизм: в отличие от учащихся негосударственных вузов, которые вторыми и третьими в рейтинге отметили «фундаментальные знания» и «знания как основу личностного развития», они уделили значительно больше внимания таким пунктам, как «знания, востребованные на практике» и «рыночные знания». Это, скорее всего, объясняется тем, что в негосударственных вузах Екатеринбурга ведется подготовка в основном по гуманитарным специальностям, связанным с экономикой, психологией, социологией, менеджментом или юриспруденцией [8, с. 24], т. е. с теми сферами, где трудоустройство довольно затруднено и в значительной мере зависит от личностных качеств выпускника и его общепрофессиональной подготовки. А технический вуз обычно предполагает узконаправленное обучение по специальностям, в нашем случае относящимся к быстро развивающейся сегодня отрасли информационных технологий и связи, и студенты уже при поступлении рассчитывают на беспрепятственное быстрое и удачное трудоустройство и высокую заработную плату.

При оценке качества процесса образования кардинальных расхождений между мнениями представителей обеих групп не выявлено (табл. 4). Студенты предъявляют достаточно высокие требования к профессионализму преподавательского корпуса, хотят, чтобы образовательный процесс был хорошо организован и осуществлялся с применением новых образовательных технологий. Обучающиеся считают себя полноправными субъектами образовательного процесса и нуждаются в индивидуальном подходе. В то

же время примерно три четверти опрошенных не считают показателем качества процесса образования высокие требования к их собственной учебной деятельности и не стремятся к обучению при помощи активных методов, которые требуют больших усилий.

Таблица 4

Представления респондентов о качестве процесса образования,
% от числа опрошенных

Параметры	Студенты УрТИСИ	Студенты негосударственных вузов Екатеринбурга
Высокий уровень профессионализма кадрового состава	76,1	87,7
Наличие индивидуального подхода к образовательной деятельности студента	53,0	51,9
Внедрение в учебный процесс новых образовательных технологий	66,9	51,3
Хорошие организационные условия образовательной деятельности	48,2	43,5
Применение активных методов обучения	26,8	29,9
Высокий уровень требований к образовательной деятельности студента в вузе	25,4	25,3

Обратимся теперь к оценочным суждениям относительно качества результатов образования (табл. 5). Здесь не наблюдается солидарности среди опрошенных по многим основополагающим позициям. В выборе вариантов ответов в этом блоке анкеты у студентов УрТИСИ вновь обнаружилась большая доля прагматичности: в перечне качественных результатов образовательной деятельности у них превалирует не только высокий уровень профессиональной подготовки, но и широкие перспективы трудоустройства, адаптационные возможности, престиж профессии. Меньше внимания уделяется сформированности способностей к саморазвитию и высокому уровню общекультурной подготовки.

Нельзя не отметить, что сам по себе диплом («корочки» пусть даже престижного вуза) не рассматривается как показатель качественного образования подавляющим большинством студентов негосударственных вузов и УрТИСИ.

Таблица 5

Представления респондентов о качестве результата образования,
% от числа опрошенных

Параметры	Студенты УрТИСИ	Студенты негосударственных вузов Екатеринбурга
Высокий уровень профессиональной подготовки	87,1	83,8
Широкие перспективы трудоустройства после окончания вуза	68,5	49,4
Высокий уровень сформированности качеств, позволяющих адаптироваться к социально-экономическим условиям жизни	56,5	46,8
Высокий уровень сформированности способностей к саморазвитию	27,8	44,2
Высокий уровень общекультурной подготовки	15,7	27,9
Получение престижной профессии	37,4	16,2
Диплом престижного вуза	7,4	6,5

В заключение анкетирования мы попросили студентов ответить, насколько качество полученных ими знаний повлияет в будущем на такие важные показатели успешности, как доход и престиж. Расклад ответов выглядит следующим образом:

- качество приобретенных знаний будет иметь решающее значение – 29,4%;
- будет оказывать весомое влияние – 56,1%;
- повлияет слабо – 9,5%;
- не будет оказывать никакого влияния – 4,7%.

Подведем итоги. Определяя качество результата образования, студенты технического вуза высказались прежде всего в пользу высокого уровня профессиональной подготовки и широких пер-

спектив трудоустройства, сформированности адаптивных способностей; студенты гуманитарных вузов отдали предпочтение личностным и общекультурным качествам, а также фундаментальным знаниям.

Представления учащихся о качестве процесса образования базируются на высоком уровне профессионализма преподавательских кадров, степени внедрения новых образовательных технологий и индивидуальном подходе.

Нормативному аспекту содержания качества образования (соответствию государственным образовательным стандартам) студенты особого внимания не уделяют. Поэтому преподавателям следует рекомендовать ознакомить их с содержанием Государственного образовательного стандарта по специальности, чтобы его требования приобрели для обучающихся не абстрактный, а конкретный и обязательный для выполнения характер.

В целях удовлетворения потребностей студентов профессорско-преподавательскому составу и администрации вузов необходимо обратить особое внимание на прикладную значимость содержания преподаваемых дисциплин. Существенную помощь обучающимся окажут навыки самообразования, работы с источниками, метапредметные навыки, обращение к теории в процессе практической деятельности.

Литература

1. Гаффорова Е., Балабан В., Кравченко И. Проблемы формирования целей вузовской системы качества // Стандарты и качество. 2002. № 4. С. 38–40.
2. Дубицкий В. В., Огородникова И. А., Перепеча И. Ф., Тимкин С. А. К концепции построения внутривузовской системы обеспечения качества образовательного процесса в ОмГУ // Качество образования: системы управления, достижения, проблемы (Education Quality EQ-2003): материалы V Международной науч.-метод. конф. Новосибирск, 2003. Т. 1. С. 150–153.

3. Евдакова Л. Н., Антропов В. А., Субботин Е. А. Создание инновационной системы качества образования в вузе: проектный подход. Екатеринбург: СибГУТИ, 2006.

4. Запесоцкий А. С. Образование: философия, культурология, политика. М.: Наука, 2002.

5. Зимняя И. А., Казанович В. Г., Савельева Г. П. Методологические и методические вопросы мониторинга качества образования // Проблемы качества образования. М.; Уфа: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2002. Кн. 2: Оценка и управление качеством в высшем образовании: материалы XII Всероссийского совещания.

6. Качество образования в Новосибирском государственном техническом университете: ежегодный доклад / под общ. ред. Н. Ш. Никитиной, Г. Б. Скок. Новосибирск: НГТУ, 2000.

7. Калугина Д. А. Представления студентов о качестве содержания, процесса и результата образования // Научный вестник УрАГС: политология, экономика, социология, право. 2010. № 2 (11). С. 31–33.

8. Кощеева И. В., Шуклина Е. А. Качество негосударственного высшего образования в оценках студентов и преподавателей // Вестник высшей школы. 2003. № 7. С. 23–28.

9. Матрос Д. Ш., Полев Д. М., Мельникова Н. Н. Управление качеством образования на основе новых информационных технологий и образовательного мониторинга. М.: Педагогического общества России, 1999.

10. Поташник М., Моисеев А. Понятие «качества образования» // Народное образование. 1999. № 7–8. С. 170.

11. Щипачева Н. В. Качество образования в системе высшей школы: социологический аспект: автореф. дис. ... канд. социолог. наук. Екатеринбург, 2005.