В. И. Журко

МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВАНИЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ В ВЫСШЕЙ ШКОЛЕ

Вопрос качества образования в системе высшей школы сегодня особенно актуален. Оценка качества образования приобретает новый смысл и значение, поскольку именно она должна стать основой аккредитации образовательных учреждений, гарантировать студентам качественное образование, способствовать развитию конкурентных отношений между образовательными учреждениями, в том числе различных организационно-правовых форм, обеспечить академическую мобильность и учащихся, и преподавателей, стать основой финансовой поддержки образовательных учреждений. Необходимо отметить, что структура потребителей высшего образования имеет свои особенности, а именно: в таковом статусе оказываются и непосредственные субъекты образовательного процесса — студенты, а также квазисубъекты — родители, предприятия, государство, общество.

Ключевые слова: качество образования, квазисубъекты, структура потребителей высшего образования, Госстандарт.

V. Zhurko

METHODOLOGICAL BASES OF EVALUATION OF QUALITY OF UNIVERSITY EDUCATION

The issue of evaluating quality of university education is regarded in terms of its applying it as a basis of accreditation of educational institutions, of guarantees students of a quality education, of promoting the development of competitive relations between educational institutions, including their various organizational and legal forms, of providing academic mobility of students and teachers, as well as a basis of financial support for educational institutions. It is pointed out that the structure of consumers of higher education has certain features: it includes direct subjects of educational process — students and also quasi subjects — parents, enterprises, society, the state.

Keywords: quality of education, quasi subjects, structure of consumers of higher education.

Обратимся к исследованиям качества образования отечественных авторов. Так, В. Качалова и Б. Прудковский под качеством образования понимают качество функционирования системы образования; достижение обучающимися заданного уровня обученности [1]. Такой подход мы бы охарактеризовали как нормативный, ибо во главу угла ставится соответствие нормам и стандартам, предъявляемым к выпускнику. В рамках такого подхода отражены функциональные характеристики системы высшего образования. Однако в данном определении не учитываются потребности и интересы в сфере образования самих студентов.

Близка к такому подходу Концепция управления качеством образования, в которой качество образования трактуется как «определенный уровень освоения содержания образования, физического, психического, нравственного и гражданского развития, которого он достигает на различных этапах образовательного процесса в соответствии с индивидуальными возможностями, стремлениями и целями воспитания и обучения».

В. П. Панасюк характеризует качество образования как «совокупность свойств, которая обусловливает способность выполнять выдвинутые обществом задачи формирования и развития личности в аспектах ее обученности, воспитанности, выраженности социальных, психических и физических свойств». Сравнивая результаты образовательного процесса, необходимо учитывать многосторонность, многоаспектность, противоречивость и непредсказуемость, Одни и те же результаты могут быть оценены, с одной стороны, как положительные, с другой, — как отрицательные или имеющие отрицательный эффект в дальнейшем. Результаты образования не подлежат простому математическому сложению, что приводит к большим трудностям в оценке образовательного процесса. Некоторые результаты образовательной деятельности в полной мере проявляются только спустя несколько лет после окончания высшего учебного заведения и не могут быть точно зафиксированы, так как зависят от огромного числа не только управляемых, но и случайных факторов, а потому, в итоге,

очень трудно точно установить, действия каких факторов повлияли на возникновение того или иного результата.

С учетом представленного выше понятийного анализа качества образования дадим собственное определение. *Качество образования* — степень соответствия характера, содержания, условий и результатов деятельности образовательных учреждений потребностям и ожиданиям общества, различных социальных групп. Анализ качества образования предполагает исследование совокупности свойств, раскрывающих внутреннее состояние образовательной сферы и отражающих эффективность их деятельности, их соответствие стандартам, нормам, принятым в обществе.

Качество высшего образования — это многомерное понятие, охватывающее все стороны деятельности вуза: учебные и академические программы, их соответствие госстандартам, запросам студентов, учебную и исследовательскую деятельность, профессорско-преподавательский состав и студентов, мотивацию их деятельности, учебно-материальную базу и ресурсы, имидж учреждения и т. д. Все вузы имеют однотипный набор перечисленных компонентов, но степень их развития специфична.

Обратимся к уже имеющимся наработкам оценки качества высшего образования. Это, прежде всего, методика государственной аккредитации вузов России, разработанная Министерством образования РФ. Критерии и показатели данной методики весьма многообразны: здесь представлены как количественные, так и качественные индикаторы. Основой процедуры измерения качества образования выступают официальные статистические данные, а также заключения комиссии по аккредитации: проверка соответствия требованиям ГОС ВПО программ, учебно-методической базы, профессорско-преподавательского состава, уровня знаний студентов [1, с. 57–61]. Такая процедура оценки, требующая значительных финансовых, временных, кадровых и прочих затрат, тем не менее выступает «действенной» и многие вузы России проходят через нее.

Особого внимания заслуживают методики оценки рейтинга вузов России. Одной из первых попыток рейтинговой оценки вузов в нашей стране, является исследование В. Качалова и Б. Прудковского, установившее следующие факторы для оценки рейтинга университетов:

- научный состав преподавателей (процент дипломированных специалистов от общего числа преподавателей, количество академиков, количество докторов наук, кандидатов наук, общее количество преподавателей);
- показатели материальной базы образования (объем библиотечного фонда, количество компьютеров, показатели активности университета, объем научно-исследовательских работ, количество изданных вузом книг);
- показатели бытовых условий для студентов (обеспеченность общежитиями, обеспеченность местами общественного питания, площадь крытых спортивных сооружений, количество мест в профилакториях);
- общие показатели (общее количество студентов, общее число специальностей, основные фонды университета).

Следует отметить, что данная методика опирается на оценку внутренних факторов среды вуза, без должного внимания оказываются факторы внешние — престиж вуза, трудоустройство и конкурентоспособность выпускников и пр.

По аналогичной структуре представлена методика определения рейтингов специальностей и вузов в приложении к Приказу Министерства образования РФ от 26.02.2001 г. К уже перечисленным факторам добавляется важный блок — активность вуза.

• Подготовка кадров: подготовка специалистов, аспирантура, продуктивность докторских спецсоветов, продуктивность кандидатских спецсоветов, конкурентоспособность подготовки кадров. Данный блок позволяет определить конкурентоспособность выпускников (в особенности кандидатов и докторов наук) на рынке труда, высокий показатель которой и будет свидетельствовать о достойном качестве образования.

• Производство и апробация новых знаний и технологий: государственный заказ на научные исследования, востребованность научных исследований, апробация за рубежом, апробация в России, конкурентоспособность прикладной науки. Проведение вузом научных исследований, и особенно их востребованность в обществе и их практическое применение в нашей стране и за рубежом, свидетельствуют о его стремлении к новым разработкам, к расширению поля деятельности, к открытию для себя современных технологий.

• Интеграция в мировое сообщество: авторитет научно-педагогической школы, востребованность образования за рубежом, использование зарубежных школ, конкурентоспособность образовательных услуг за рубежом.

Представленные выше методики оценки рейтинга вузов демонстрируют результаты деятельности вуза и его потенциал. Однако процедура также трудоемка, и в данных методиках кроются противоречия, которые касаются, прежде всего, качества подготовки выпускников. Во-первых, данный показатель «остается в стороне», а во-вторых, нельзя утверждать, что студент, включенный в качественную образовательную среду, действительно на «выходе» получит качественное высшее образование [3, с. 169].

Интересна методика оценки рейтингов вузов, представленная в журнале «Карьера». Авторы акцентируют внимание на важности включения в показатели рейтингов процента трудоустройства и данных о заработках выпускников. По их мнению, этот момент является достаточно существенным по причине, так называемой опережающей функции образования, смысл которой заключается в том, что процесс подготовки специалистов занимает не менее 5 лет, а становление специалиста — до 10–15 лет. Другими словами, результаты образовательного процесса имеют отсроченный характер и зависят от множества условий, которые очень трудно проследить и проанализировать. Даже в момент трудоустройства трудно определить качество полученных знаний, должно пройти время, необходимое для того, чтобы выпускник состоялся как профессионал. Однако в свой рейтинг этот показатель они не включают, так как данную информацию достаточно сложно проследить и получить [2, с. 236].

В отличие от предыдущих рейтингов, авторы рейтинга в журнале «Карьера» в качестве одного из показателей включают характеристику контингента студентов, которая кроме демографических характеристик позволит определить их мотивацию на образование, дальнейшие жизненные планы и цели поступления в данный вуз. Остальные показатели рейтинга традиционны: характеристика профессорско-преподавательского состава; характеристика программ; характеристика условий обучения. К критерию «характеристика педагогического состава» мы бы ввели дополнительный показатель: наличие собственного педагогического коллектива, так как практика показывает, что было отмечено выше, что в штате негосударственных вузов преподаватели по большей части являются совместителями.

Таким образом, в отечественной системе высшего профессионального образования разработаны как качественные, так и количественные критерии и показатели, на базе которых анализируется качество образования конкретных вузов. Отметим, что в этих характеристиках отсутствует сам потребитель образовательных услуг — обучающийся, за исключением методики, представленной авторским коллективом журнала «Карьера». О качестве вузовского образования можно судить в первую очередь по успехам студентов вуза, по степени овладения ими знаниями, умениями, навыками и по развитию личностных качеств, так как, помимо обучения, в понятие «образование» входит еще и понятие «воспитание».

Кроме традиционных зачетов и экзаменов широко распространены внутрисеместровые формы контроля: коллоквиумы, контрольные работы, аттестации студентов, лабораторные, практические и семинарские занятия, тесты, игровые формы, рефераты, доклады, участие в исследовании, устные опросы в системе блиц. Однако это уже педагогический, а не социологический подход к оценке качества полученного образования.

Интересна концепция качества высшего образования, предложенная авторским коллективом под руководством А. П. Егоршина. Помимо традиционных показателей качества образования (профессорско-преподавательский состав, учебно-методические пособия, материально-техническая база, интеллектуальный потенциал), авторы предлагают также учитывать мнение студентов и выпускников о качестве образования. Эта концепция интересна еще и тем, что в ней раскрывается система оценки уровня качества образования. В частности, даются характеристики образования, соответствующие, по мнению авторского коллектива, высокому, среднему и низкому качеству. Эта система оценки требует еще своей «доработки», поскольку в ней не представлены методы математического расчета, позволяющие с большей долей вероятности отнести тот или иной вуз к определенному уровню, не вполне ясны некоторые субъективные показатели, в которых наблюдается действие случайных факторов: состояние здоровья студентов, служебная карьера выпускников и пр. Еще одна идея, предложенная авторами, вызывает научный интерес. Это использование маркетинговых исследований для выявления значимых критериев качества образования с

позиций образовательных учреждений и с позиций потребителей.

При всем многообразии уже существующих ныне позиций данную проблему нельзя считать решенной, она скорее находится на начальном этапе формирования. Более того, некоторые важные аспекты, позволяющие сделать модель полной, целостной, пока остаются разработанными весьма слабо. Следует особо подчеркнуть, что представления о качестве образования не проработаны в полной мере как на социетальном (на уровне общества в целом и института образования), так и на организационном, программно-методическом, управленческом уровнях. Кроме того, основное противоречие заключается в том, что сами субъекты образовательного процесса не знают, что представляет собой качественное образование: целевые установки студентов на получение качественного образования размыты, средства для достижения качественного образования студентами также не ясны, профессорско-преподавательский состав ориентируется скорее на трансляцию знаний, умений и навыков, а не на реализацию одной из фундаментальных установок образования — формирование компетентной саморазвивающейся личности, гибкой и мобильной, умеющей адаптироваться к требованиям социальной среды. В этой связи думается, что Болонское соглашение, заключенное Россией, позволит решить ряд противоречий, касающихся качества образования в системе высшей школы, — прежде всего, оформить в целом представление о качестве образования, сформировать единые требования к эффективной его реализации.

Оценка качества образования осуществляется на основе двух систем базовых показателей: статусные позиции вуза в социальной среде и показатели, определяющие возможности реализации потребностей студентов в высшем образовании. Первая группа показателей — система параметров, отражающих положение вуза в системе высшей школы и общества. Совокупность этих факторов фиксирует то обстоятельство, что качество образования — это система требований, которые общество предъявляет к образованию. В данном случае качество образования соотносится с той целью, которое ставит перед собой общество, проходящее конкретный этап развития. Воплощением этих общественных требований являются формальные (объективно-субъективные при доминировании объективной позиции) показатели, по которым оценивают вузы лицензионные, аттестационные и аккредитационные комиссии (профессорско-преподавательский состав, процент дипломированных специалистов, основные фонды вуза и пр.) и субъективно-объективные показатели (доминирует субъективная позиция) — мнения о качестве образования (концентрированным выражением которого является понятие «имидж вуза») выпускников, работодателей, общественности города, страны.

Лицензирование, аттестация и аккредитация — это конкретные шаги для контроля за качеством, для создания механизмов защиты общества от последствий некачественного образования, уже осуществляемые государственными органами управления. Это своего рода нормативная база, позволяющая сравнить декларируемую модель образования

с его реальными показателями. Вместе с тем форма оценки вуза не лишена субъективности, поскольку конкретные специалисты дают свои оценки при лицензировании, аккредитации и аттестации вуза. Введение в российскую систему образования процедур лицензирования, аттестации и аккредитации явилось важнейшим шагом, сделанным государством по контролю за качеством образования. Кроме контроля за качеством эти формы призваны сохранить единое образовательное пространство в РФ при соблюдении автономии образовательных учреждений.

Показатели, определяющие возможности реализации потребностей студентов в высшем образовании, — система параметров, отражающих качественное своеобразие того или иного конкретного вуза. Они фиксируют качество образования не на уровне общего, как это происходит в первом случае, а на уровне частного, конкретного, что, несомненно, делает картину качества образования более полной. Данный срез факторов позволяет проанализировать определенные объективные характеристики, достижения, уровень образования в конкретном учебном заведении и систему субъективных мнений о данном вузе со стороны различных социальных групп, непосредственных участников образовательного процесса: администрации, профессорско-преподавательского состава и студентов.

Для нас представляет особую важность оценка качества образования с точки зрения интереса различных социальных групп. Во-первых, — людей, которые учатся или повышают свой образовательный, профессиональный уровень (в нашем случае студентов), и преподавателей (то есть всех тех, кто в силу своего профессионального положения обеспечивает воспроизводство, передачу и усвоение знаний) как основных субъектов образовательного процесса. При этом следует рассматривать их социальную позицию, установки, мотивы, ориентации и отношение к содержанию и к организации учебного процесса, их взгляд на имидж вуза. Во-вторых, оценив престиж вуза с точки зрения потребителей продукции образовательной сферы — общества и через его отношение к будущим потенциальным специалистам в зависимости от их образования, сможем определить оценку его качества образовательных услуг.

Статусные позиции вуза характеризуют его положение во внешней среде. Мы считаем, что можно выделить в данном русле блок показателей объективно-субъективных, где доминантой выступает объективация, большая независимость от человеческого фактора, и соответственно блок субъективно-объективных показателей, где значительные позиции имеет субъективность. К первой группе индикаторов относится трудоустройство выпускников по полученной профессии: высокий процент трудоустройства свидетельствует о спросе на специалистов данной профессии и о престиже данного учебного заведения. При поступлении на работу потенциальный соискатель проходит профотбор у работодателя, который по его результатам судит о качестве полученных знаний. Также о качестве образования можно судить по успешному прохождению испытательного срока. Доля трудоустроенных после испытательного срока позво-

ляет судить об образовательном уровне выпускника. Однако следует учитывать спрос на рынке труда на специалистов той или иной специальности. Руководствоваться при оценке качества образования в целом лишь данным показателем затруднительно.

Срок существования на рынке образовательных услуг, свидетельствующий об устойчивости учебного заведения, также является критерием качества образования. Длительное существование учебного заведения объясняется спросом на выпускаемых им специалистов и его конкурентоспособностью.

Проведение активной научно-исследовательской работы, показателями которой могут служить количество изданных вузом научных монографий, новые разработки и труды, способствует обновлению образовательного процесса и прогрессу образования в целом. Участие студента в научных исследованиях повышает его конкурентоспособность на рынке труда. Проведение научно-исследовательской работы преподавателями говорит о повышении их профессионального уровня и квалификации. Привлекая студентов к научно-исследовательской работе, преподаватели дают им возможность реализовать себя в научном плане, а иногда и проявиться в профессиональном.

О высоком качестве образования и соответствии его международным стандартам свидетельствует установление вузом зарубежных контактов. Это проявляется во взаимном обмене студентами, преподавателями, в публикациях в сборниках отечественных и зарубежных научных работ, в участии в различных обучающих семинарах и т. д. Наличие у вуза зарубежных контактов говорит о его признании за границей, обусловливает высокий рейтинг. Сегодня даже «молодые» вузы стремятся установить научные и образовательные контакты с западными вузами.

Субъективно-объективные статусные показатели вуза отражают отношение общества (работодателей, вышестоящих образовательных структур, СМИ и т. д.) к данному учебному заведению.

Основным признаком оценки качества вузовского образования вышестоящими структурами являются наличие лицензии, аттестации и аккредитации, представляющих собой единую систему оценки условий, содержания, результатов, эффективности деятельности образовательного учреждения.

Лицензирование, аттестация и аккредитация — это конкретные шаги для контроля за качеством, для создания механизмов защиты общества от последствий некачественного образования, уже осуществляемые государственными органами управления. Это своего рода нормативная база, позволяющая сравнить декларируемую модель образования с его реальными показателями. Вместе с тем форма оценки вуза не лишена субъективности, поскольку конкретные специалисты (люди) дают свои оценки при лицензировании, аккредитации и аттестации вуза. Введение в российскую систему образования процедур лицензирования, аттестации и аккредитации явилось важнейшим шагом, сделанным государством по контролю за качеством образования. Кроме контроля за качеством эти формы призваны сохранить единое образовательное простран-

ство в РФ при соблюдении автономии образовательных учреждений.

В действующих образовательных стандартах, регламентирующих предоставление образовательных услуг, заложен определенный элемент гибкости, создающий условия для творческого отношения к учебному процессу, что повышает его качество в рамках действующих нормативов. Помимо формальных признаков (в виде лицензии и государственной аккредитации), вновь создаваемым вузам потребуются дополнительные аргументы для доказательства достойного качества образования, для обеспечения положительного имиджа своего учебного заведения как среди абитуриентов, так и среди их будущих работодателей.

Следующим показателем, который также относится к блоку субъективно-объективных параметров, является мнение работодателей, которых можно считать определенным «индикатором», отражающим позицию общественности по отношению к качеству образования, получаемого в вузе. Сегодня многие работодатели предъявляют очень высокие требования к профессиональным знаниям, умениям, навыкам своих потенциальных работников. Работодателей можно представить как определенную экспертную группу, постоянно сталкивающуюся с проблемой образовательного уровня своих потенциальных работников, с оценкой качества их образования.

В качестве следующего показателя можно выделить имидж вуза в городе, стране, который проявляется во мнениях горожан, родителей учащихся о полноте и качестве преподаваемых знаний.

Также о качестве образования свидетельствует образ вуза в СМИ: частота освещения его деятельности и характер предоставляемой о нем информации.

Помимо внешних показателей, свидетельствующих о качестве образования, существуют внутренние, которые также подразделяются на объективные и субъективные.

Объективные показатели, определяющие возможности реализации потребностей студентов в вузе. Материальная и научно-информационная база образовательного процесса создает условия для получения образования. Для обучающихся немаловажно месторасположение образовательного учреждения и возможности, которыми оно обладает для их обучения и проживания. Территория, которая предоставляет условия для разных видов двигательной, релаксационной и умственной активности обучающихся, становится «маркой» учебного заведения.

Материальную базу вуза образуют его основные фонды: оборудование лабораторий, наличие компьютеров, видео- и аудиотехники, занимаемые площади, объемы библиотечного фонда. Использование инновационных педагогических технологий, опирающееся на современные коммуникативные и информационные возможности, которые предусматривают активное участие в образовательном процессе студентов, несомненно, улучшает его качество образования. В настоящее время существует тенденция к всеобщей компьютеризации, поэтому наличие навыков работы с компьютером нередко становится обязательным условием для приема на работу.

Большое значение имеют и бытовые условия. Во время учебного процесса студент получает огромный поток информации, которую он должен воспринять и «переработать», для чего ему необходимо находиться в благоприятных бытовых условиях.

Учебно-методическое обеспечение как одна из основных составляющих образовательного процесса также важна в оценке его эффективности. Обеспеченность учебных дисциплин методической литературой позволяет эффективно организовать как аудиторную, так и самостоятельную работу студентов. Учебники, научный фонд — неотъемлемое средство образовательного процесса, которое непосредственно определяет его результативность.

К следующей группе объективных показателей, определяющих возможности реализации потребностей студентов, можно отнести те, которые связаны с содержанием преподаваемых дисциплин и с методами. Первым признаком их качества, соответствия государственным требованиям и запросам является их соответствие Госстандарту. При этом дисциплины, преподаваемые в вузе, должны быть ориентированы и на конкретный региональный рынок труда, только тогда будет обеспечена эффективность и результативность обучения. О качестве образования свидетельствует и наличие спецкурсов, которые дают возможность лучше учитывать разнообразие познавательных интересов учащихся. Спецкурсы позволяют студентам углубленно изучить определенную дисциплину, расширить свои знания.

В рамках аудиторной работы студент получает только те знания, которые заложены в программе, а их зачастую недостаточно для полного и качественного освоения специальности. Поэтому фактором, влияющим на качество образования, является и внеаудиторная работа студентов — знания, полученные путем составления библиотечных обзоров, написания рефератов, публикаций, участия в научно-исследовательской работе и т. д. Они помогают расширить как общеобразовательный, так и профессиональный кругозор обучающихся.

Представленные выше объективные показатели вуза, которые нацелены на реализацию потребностей студентов, зачастую самими студентами не осознаются в полной мере как важные, необходимые для успешного качественного образования. Возникает противоречивая ситуация, в которой вуз предоставляет условия для реализации потребностей студентов, а сами потребности студентами не осознаются, не рефлексируются как ценностные.

Субъективные показатели, определяющие возможности реализации потребностей студентов в вузе. Этот блок показателей позволяет зафиксировать мнения, оценки, суждения о качестве образования основных субъектов образовательного процесса в высшей школы.

Удовлетворенность преподавателей, администрации и студентов материально-техническим обеспечением, научно-информационной базой — это один из субъективных показателей качества образования в конкретном вузе. Мы предполагаем, что не только наличие определенного числа компьютеров в вузе свидетельствует о качестве образования. О нем свидетельствует субъективное мнение студентов и преподавателей об их доступности, оценка ими режима работы компьютерных классов и пр.

Важным показателем, позволяющим оценить качество образования, выступают отношение самих преподавателей к своей профессии, потребностно-мотивационная структура профессиональной деятельности, ориентация на повышение уровня профессионализма, стремление к повышению квалификации, самореализация и самоутверждение в профессионально-педагогической деятельности.

Наиболее ярким показателем качества образования является положение выпускника на рынке труда. И высокая оценка студентом возможностей его дальнейшего трудоустройства свидетельствует о его уверенности в получении качественного образования, о его соответствии требованиям работодателей. Чем больше знания, даваемые в вузе, ориентированы на рынок труда и возможности трудоустройства выпускников, тем образование будет выше цениться у работодателей и пользоваться спросом у студентов. О соответствии этих знаний требованиям можно судить из оценок преподавателей возможностей дальнейшего трудоустройства студентов. Вместе с тем, нельзя недооценить значимость личностных качеств самого студента, а это значит, что процесс обучения должен быть направлен и на развитие позитивных свойств личности. Кроме того, рынок труда обладает гибкостью, изменчивостью, и даже краткосрочные прогнозы спроса на специалистов довольно сложны. Поэтому важной становится оценка роли вуза в трудоустройстве выпускника, его адаптации на рынке труда.

Любая деятельность человека протекает в определенном социальном окружении, при взаимодействии с другими людьми. Деятельность как педагогов, так и студентов проходит в социальном контексте, основное содержание которого составляют межличностные отношения. В рамках социума вуза коммуникация проходит на нескольких уровнях: «руководство — преподаватель», «руководство — студент», «преподаватель — преподаватель», «преподаватель — студент». Все они находятся во взаимосвязи и составляют общую атмосферу вуза, от которой в целом зависит качество образования.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Менеджмент, маркетинг и экономика образования / Под ред. А. П. Егоршина. Н. Новгород, 2001. С. 57–61.

2. *Нотман О. В.* О стратегии и тактике маркетинга в сфере высшего образования // Проблемы общественного развития в зеркале социологии и экономики: Тезисы докладов 4-й Всероссийской научной конференции и статьи. Екатеринбург, 2001.

3. *Поташник М., Моисеев А.* Управление качеством образования // Народное образование. 1999. № 7–8.

REFERENCES

1. Menedzhment, marketing i jekonomika obrazovanija / Pod red. A. P. Egorshina. N. Novgorod, 2001. S. 57–61.

2. *Notman O. V.* O strategii i taktike marketinga v sfere vysshego obrazovanija // Problemy obschestvennogo razvitija v zerkale sociologii i ekonomiki: Tezisy dokladov 4 Vserossijskoj nauchnoj konferencii i stat'i. Ekaterinburg, 2001.S. 236

3. *Potashnik M., Moiseev A.* Upravlenie kachestvom obrazovanija // Narodnoe obrazovanie. 1999. № 7–8.