

Понятие «качество» в высшем образовании: от офлайн- к онлайн-формату

Научная статья

DOI: 10.31992/0869-3617-2024-33-1-9-27

Корчак Анна Эдуардовна¹ – стажёр-исследователь Центра социологии высшего образования Института образования, ORCID: 0000-0002-6007-3098, Researcher ID: ННМ-9284-2022, aekorchak@hse.ru, annakorchak735@gmail.com

Хавенсон Татьяна Евгеньевна – старший научный сотрудник Центра социологии высшего образования, доцент Института образования, ORCID: 0000-0003-3794-0234, Researcher ID: Н-6348-2015, tkhavenson@hse.ru

Национальный исследовательский институт «Высшая школа экономики», Москва, Россия
Адрес: 101000, Москва, Потаповский пер., 16, стр. 10.

***Аннотация.** Понятие «качество», в силу своей многогранности и полифункциональности, используется в различных сферах деятельности. В сферу высшего образования термин пришёл в 80-е гг. XX века, но дискуссии о том, как его определять, не утихают по сей день. Учитывая масштабирование онлайн-практик на университетских программах и отсутствие единой системы обеспечения и оценивания качества в онлайн-формате, вышеуказанные проблемы проявляются ещё более ярко. В статье с целью выявить смысловое наполнение понятия «качество» в онлайн-среде сопоставляются теоретический и практический уровни его функционирования в двух форматах. Основой для исследования служат работы, посвящённые обобщению традиционных подходов к переосмыслению понятия качества в высшем образовании и инструментов работы с ним в онлайн- и офлайн-среде. Прослеживается движение от разрозненных определений качества к системам их обобщения. Выявляется, какие элементы понимания качества в офлайн-формате являются потенциально применимыми в онлайн-формате. Определяются основные различия между категориями обеспечения качества в онлайн- и офлайн-форматах, выявляется их преемственность. На основе проведённого анализа предложен подход к работе с качеством вузовских онлайн-программ, объединяющий теорию и практику. Работа представляет интерес для исследователей в сфере высшего образования, а также для вузовских управленцев, заинтересованных в вопрфосах внутренних практик работы с качеством и культуры качества.*

***Ключевые слова:** качество в высшем образовании, определение качества, качество онлайн-программ*

Для цитирования: Корчак А.Э., Хавенсон Т.Е. Понятие «качество» в высшем образовании: от офлайн- к онлайн-формату // Высшее образование в России. 2024. Т. 33. № 1. С. 9–27. DOI: 10.31992/0869-3617-2024-33-1-9-27

¹ Фамилии авторов перечислены в алфавитном порядке. Оба автора внесли вклад в работу в равных долях.

Concept of “Quality” in Higher Education: From Offline to Online Mode

Original article

DOI: 10.31992/0869-3617-2024-33-1-9-27

*Anna E. Korchak*² – research assistant, Centre of Sociology of Higher education, ORCID: 0000-0002-6007-3098, Researcher ID: HHM-9284-2022, aekorchak@hse.ru, annakorachak735@gmail.com

Tatiana E. Khavenson – associate professor, senior research fellow, Centre of Sociology of Higher Education Institute of Education, ORCID: 0000-0003-3794-0234, Researcher ID: HHM-9284-2022, tkhavenson@hse.ru

Institute of Education, HSE University, Moscow, Russia

Address: 16, bld. 10. Potaposkiy lane, 101000, Moscow, Russian Federation

Abstract. Quality concept, due to its multifaceted and polyfunctional nature, is in use in different areas. The term started its way in the field of higher education in 1980s, but numerous discussions on how to define it have been ongoing ever since. Considering rapid growth of online practices in universities and the fact that there is still no conventional system of quality assurance and evaluation for online mode, the aforementioned problems are becoming even more topical. In the article with an aim to grasp meaning of quality online, its theoretical and practical levels are correlated. Papers summarizing traditional approaches to rethinking quality concept in higher education and tools of practical work with quality in online and offline modes are selected as a basis for analysis. A transition from dissipated definitions into the systems of their aggregation is traced. Elements of quality understanding in offline mode potentially applicable to online are identified. The main differences between categories of quality assurance in online and offline are outlined, along with the mechanisms of their portability from one mode to another. Basing on the analysis conducted, an approach of working with quality of university online programmes synchronizing theoretical and practical levels is offered. This paper may be of interest for researchers in the field of higher education and university managers, whose interests concern questions of internal quality assurance and quality culture.

Keywords: quality in higher education, quality definitions, online programmes quality

Cite as: Korchak, A.E., Khavenson, T.E. (2024). Concept of “Quality” in Higher Education: From Offline to Online Mode. *Vysshee obrazovanie v Rossii = Higher Education in Russia*. Vol. 33, no. 1, pp. 9-27, doi: 10.31992/0869-3617-2024-33-1-9-27 (In Russ., abstract in Eng.).

Введение

Высшее образование сегодня находится на пороге масштабных трансформаций [1]. Среди процессов, сопутствующих происходящим изменениям, – цифровизация и глобализация, индивидуализация и расширение круга действующих акторов [2; 3]. В сложившейся ситуации, когда привычные рамки динамично сменяются новыми, вопрос о том,

что такое качество, выходит на первый план [4]. Если говорить об онлайн-программах в вузах как о проявлении цифровизации, стоит отметить их масштабирование в течение двух последних десятилетий [5]. Рост количества программ имел поступательный характер до момента резкого перехода в онлайн-среду во время пандемии, когда в 175 странах мира 220 млн студентов были вынуждены пере-

² The authors are listed in alphabetical order. Both authors have contributed to the research equally.

ключиться на онлайн-обучение практически одновременно³. Такой переход стал своеобразной «проверкой на прочность» того, насколько хорошо была отлажена работа в онлайн⁴ и насколько выверенными были механизмы работы с качеством онлайн-программ до этого [6]. Преодолев рубеж 2020–2021 гг. и переосмыслив вызовы, с которыми столкнулось онлайн-образование, ведущие мировые университеты обозначили новые более амбициозные цели. Так, к 2030 г. университет Аризоны планирует обучить в онлайн-формате 100 млн студентов⁵. Гарвард отмечает существенно возросший после пандемии интерес к своим онлайн-программам⁶. Обновлённый контекст реализации вузовских онлайн-программ требует не только новых эффективных систем обеспечения качества в онлайн-среде, но и переосмысления самого понятия качества.

Исследования, посвящённые этому понятию в высшем образовании, фокусируются на том, как оно определяется в традиционных форматах. Существующие определения объединяются в систему [7], которая в дальнейшем изменяется и дополняется [8; 9]. Каждое из предложенных в [7] обобщений также исследуется по отдельности [10; 11; 12]. Анализируется восприятие качества как трансформации студентами вузов [10; 11]. Изучается удовлетворённость студентов [13] и их образовательный опыт [14]. Выявляется взаимосвязь между академической успеваемостью обучающихся и их успешно-

стью на рынке труда [15; 16]. Устанавливается взаимосвязь качества образования с качеством подготовки педагогических кадров [17] и публикационной активностью преподавателей [18].

Эти работы, хотя и создают хорошую картину теоретических оснований, заложенных в то или иное определение качества, не имеют выраженного потенциала к применению на практике. Кроме того, суммируя и переосмысляя трактовки качества в его конвенциональных ракурсах, они не принимают во внимание специфику онлайн-формата.

Напротив, корпус публикаций в сфере практической работы с качеством представлен описанием конкретных, не укоренённых в теории инструментов оценки качества или управления им. В офлайн-формате – это руководства по разработке инструментов обеспечения качества [19] и подходы к измерению эффективности этих инструментов [20; 21]. В онлайн-формате – общие рекомендации по организации учебного процесса [22], повышению его продуктивности [23] и оценке полученных результатов [24].

Такие инструменты, хотя и позволяют решать возникающие проблемы, подвергаются критике за отсутствие теоретического основания [25; 26]. Среди исследований, отмечающих слабую теоретическую укоренённость практической работы, есть те, которые обозначают пути объединения уровней теории и практики. Для офлайн-формата – это

³ The COVID-19 crisis response: Supporting tertiary education for continuity, adaptation, and innovation. World bank group, 2020. 9 p. URL: <https://documents1.worldbank.org/curated/en/621991586463915490/The-COVID-19-Crisis-Response-Supporting-Tertiary-Education-for-Continuity-Adaptation-and-Innovation.pdf> (дата обращения: 23.12.2023).

⁴ Govindarajan V., Srivastava A. What the Shift to Virtual Learning Could Mean for the Future of Higher Education // Harvard Business Review. 31 марта 2020 г. URL: <https://hbr.org/2020/03/what-the-shift-to-virtual-learning-could-mean-for-the-future-of-higher-ed> (дата обращения: 23.12.2023).

⁵ Nietzel M.T. Arizona State University Announces Effort To Educate 100 Million Students Worldwide // Forbes. 21 января 2022. URL: <https://www.forbes.com/sites/michaeltietzel/2022/01/21/arizona-state-university-announces-effort-to-educate-100-million-students-worldwide/?sh=70ba460a30c9> (дата обращения: 23.12.2023).

⁶ Rosenberg J.S. Online Takes Off // Harvard Magazine. March-April 2021. URL: <https://www.harvardmagazine.com/2021> (дата обращения: 23.12.2023).

работа с культурой качества [27–29] и выход в практику с опорой на теоретические концепции [30–32]. Для онлайн – работа с качеством на основе его традиционных формулировок [25], предложенных Л. Харви и Л. Шиндлер [7; 9].

Задавая направление по объединению теоретического и практического уровней, эти немногочисленные исследования не берут в расчёт преемственность онлайн- и офлайн-форматов. Онлайн-формат при этом более уязвим для критики разведённости теории и практики, так как на фоне многообразия инструментов работы с качеством в нём просматривается отсутствие теоретической базы [33–35]. Потребность в ней тем не менее становится всё более ощутимой [36].

Цель данного исследования состоит в том, чтобы выявить, что входит в теоретические основы современного понятия качества в онлайн-формате вузовских программ. Понятие переосмысливается с целью его дальнейшего использования в процессе выстраивания внутренних практик обеспечения качества в онлайн-среде. Исследовательские вопросы можно сформулировать следующим образом:

1. В какой степени подходы к определению качества в традиционном офлайн-формате могут быть использованы в онлайн-среде?

2. Какие смыслы из области практической работы с качеством могут дополнить теоретическое понимание термина, и как они зависят от формата?

Методология

Исследование состоит из четырёх этапов: сравнение и обобщение описания «концептуализаций»⁷ (*conceptualizations* [9]) качества, сравнение «категорий»⁸ ра-

боты с качеством в двух форматах, сопоставление категорий и концептуализаций и «обратное» сопоставление, когда элементы категорий со схожим теоретическим основанием были сгруппированы вокруг одной концептуализации.

Обобщение описания концептуализаций было проведено с целью сформировать однородное теоретическое основание понятия качества. Сравнение категорий практической работы в онлайн- и офлайн-среде направлено на выявление преемственности форматов и характерных для онлайн черт, дополняющих отличия, существующие на уровне теории. Сопоставление категорий с концептуализациями качества – на соотношение между собой уровней теории и практики. Обратное сопоставление категорий с концептуализациями направлено на синхронизацию теоретического и практического уровней и может быть использовано вузовскими управленцами для работы с качеством онлайн-программ.

Материалы для основной части исследования отбирались по методу «снежного кома» и через поиск в *Google Scholar* (функция *Related Articles*). К ключевым работам были отнесены те, которые встретились в корпусе изучаемой литературы по вопросам качества наибольшее количество раз или были связаны с ними.

Анализ теоретического уровня понятия качества проводился на основе работ Л. Харви, Х. Дженсена и Л. Шиндлер [7–9]. Первая представляет собой статью, содержащую описание существующих концептуализаций определений качества с фокусом на высшее образование. Вторая – отчёт Ассоциации университетов Европы (*European University Association*)⁹, базирующийся на несколько видоизменённой системе концептуализаций

⁷ Концептуализация представляет собой обобщение определений качества на основе их ключевых черт. Как правило, в авторских системах выделяется сразу несколько концептуализаций.

⁸ Объекты практической работы в литературе имеют разные названия в разных авторских интерпретациях: индикаторы [5; 26], измерения [37], критерии и категории [25]. В данной работе объекты практической работы будут обозначены термином «категории».

⁹ EUA – организация, объединяющая более 850 вузов из 47 стран.

Л. Харви [7]. Третья, также основываясь на системе Л. Харви [7], агрегирует определения качества, созданные исследователями в сфере высшего образования, и является последней публикацией такого рода. Последующие работы, связанные с описанными выше системами концептуализаций, посвящены культуре качества [38–40] и восприятию качества студентами, преподавателями и сотрудниками вузов [41]. Все они сфокусированы на изучении особенностей качества в традиционных форматах. Публикаций, посвящённых переосмыслению теоретических основ качества в онлайн-среде, обнаружено не было.

Основой для анализа практического уровня работы с качеством стали списки категорий обеспечения качества в офлайн- и онлайн-форматах, разработанные Л. Шиндлер [9] и Э. Оссианилссон [37] соответственно. Оба списка созданы на основе анализа публикаций и инструментов работы с качеством. В статье Л. Шиндлер [9] категории выявлены на основании обобщения порядка 50 индикаторов работы с качеством, почерпнутых из изученной литературы. В работе Э. Оссианилссон [37], представляющей собой отчёт Международного совета по открытому и дистанционному образованию (*International Council for Open and Distance Education*)¹⁰, категории выделяются в результате анализа 40 моделей работы с качеством в онлайн-среде. Оба исследования датируются 2015 г. и являются последними публикациями, обобщающими существовавшие до этого практические инструменты работы с качеством в каждом из форматов.

Выявленные в процессе анализа смысловые паттерны в описании концептуализаций были положены в основу обобщения их описаний. Повторение тем при сравнении категорий работы в онлайн и офлайн указывало на преемственность форматов. В про-

цессе сопоставления концептуализаций с категориями общие темы определяли точки пересечения уровней теории и практики. Они также служили основанием для группировки категорий вокруг каждой из концептуализаций на последнем этапе исследования.

Результаты

Системы концептуализаций определений качества в высшем образовании: уровень теории

“Quality is in the eye of beholder”
Debanjan Mitra and Peter N. Golder,
Harvard Business Review

В 80-е гг. XX века, когда понятие «качество» только начинало активно использоваться в высшем образовании, корпус заимствований из индустрии включал понятийную базу (всеобщее управление качеством (*Total Quality Management*)¹¹, фокус на потребителей, систематическая оптимизация процессов) и инструменты работы с ним (общее понимание процесса, оценка эффективности, определение зон роста) [42; 43]. В сложившейся ситуации был ряд плюсов: у предприятий из индустрии было больше опыта практической работы с качеством, взгляд на него – более рациональным, а подход к работе – более целостным. Предлагаемые ими определения качества прошли «проверку на прочность». К минусам можно отнести то, что высшее образование – сфера, отличающаяся от индустрии, и для того, чтобы работа с качеством проходила эффективно, понятие качества необходимо было переосмыслить. Со временем заимствования из бизнес-среды начинают сходиться на нет [44]. Работа с качеством от создания единичных определений движется в сторону их агрегирования. Этот процесс приводит к появлению системы концептуализаций определений понятия качества в высшем об-

¹⁰ ICDE – организация, объединяющая более 200 вузов из 84 стран.

¹¹ TQM – общеорганизационный метод непрерывного повышения качества всех организационных процессов.

разовании. Концептуализация подразумевает сужение фокуса и выявление главного, сутевого смысла, определяет направление практической работы и становится точкой преломления теоретического содержания в практическую плоскость.

Система, предложенная Л. Харви [7], включает в себя пять больших групп определений качества, объединённых вокруг их ключевых черт, представленных в виде концептуализаций. В работе Х. Дженсена [8] эта система незначительно трансформируется: количество концептуализаций увеличивается за счёт того, что предложенные Л. Харви [7] разделяются на несколько более мелких. Три из четырёх предложенных в обзоре Л. Шиндлер [9] концептуализаций остались близкими по смыслу к первым вариантам [7], а две другие («Безупречность работы» и «Окупаемость затрат») трансформировались в одну («Прозрачность, подотчётность»). Произошедшие изменения в большей степени отражают коррективы с учётом особенностей времени и контекста, нежели сутевые. Этот факт показывает, что, во-первых, подходы к определению качества развиваются не революционным, а эволюционным путём. Во-вторых, демонстрирует некую устойчивость сложившихся концептуализаций.

Синтез описаний концептуализаций, предложенных в системах Л. Харви, Х. Дженсена и Л. Шиндлер [7–9] позволяет говорить о четырёх больших группах определений:

- «Исключительность», где центральным смыслом является эксклюзивность, стремление к максимально высокому уровню достижений и превосходство над конкурентами;
- «Соответствие назначению», где речь идёт о миссии, назначении и цели учебного заведения, сохранении единого видения на всех уровнях работы и создании общеуниверситетских стандартов;
- «Трансформация», где подчёркивается роль изменений в когнитивной и некогнитивной сферах, которые учебный процесс, и шире – само пребывание в вузе, накладывает

на студентов, а также опыт, проживаемый за время обучения;

- «Прозрачность, подотчётность», сформированная путём слияния двух концептуализаций системы Л. Харви [7]. Здесь смыслообразующими элементами являются понятность деятельности вуза для стейкхолдеров, грамотное управление ресурсами, а добавленным – возврат потраченных на обучение средств.

Концептуализации отражают все спектры значений входящих в них определений качества, поэтому в разное время доминирующей становится то одна, то другая. При этом ни одна из концептуализаций не исчезает из поля работы вузов полностью, и второстепенные становятся фоном для тех, которые выходят на первый план.

Так, концептуализация «Соответствие назначению» актуализируется в «Белой книге высшего образования» [45], где подчёркивается первостепенность миссии вузов и их отлаженной работы на всех уровнях. В это же время формируются органы внешней оценки и появляется идея стандартизации – важной части данной концептуализации. В наши дни усилившаяся роль «Соответствия назначению» получает отражение в критическом переосмыслении её значимости для сферы высшего образования [11]. Концептуализация получает широкое распространение в момент, когда цели образовательных программ, ориентированные на требования работодателей, начинают меняться быстрее, чем верхнеуровневые цели вузов, и возникает потребность в их синхронизации [46].

«Прозрачность, подотчётность» была наиболее востребованной в начале 90-х гг. XX века [47; 48]. Прагматический характер этой концептуализации стал началом работы с качеством через чётко определяемые категории, измеримые критерии и индикаторы, удобные и понятные для стейкхолдеров. Особенности российской системы, ориентированной на государственный контроль качества [32], указывают на то, что «Прозрачность, подотчёт-

ность» будет оставаться актуальной ещё довольно долго. Государство в такой ситуации выступает как основной стейкхолдер, а вузы сталкиваются с необходимостью подотчётности внешним органам оценки. Несмотря на то, что с запуском реформы «регуляторной гильотины», направленной на сокращение количества стандартов [49], происходит постепенное движение в сторону внутренних практик, подотчётность вузов продолжает играть важную роль в их работе. Это в большей степени касается офлайн-форматов высшего образования, так как для онлайн на данный момент не существует институционализированных органов внешней оценки.

Концептуализация «Исключительность» отражает традиционное восприятие качества, связанное с превосходством, эксклюзивностью и соревновательностью [50]. Наиболее востребованной она становится в 2000-е гг., когда фокус на неё постепенно смещается с «Прозрачности, подотчётности» [51]. Вузы выходят на новый уровень конкуренции, участвуя в гонке за позиции в международных рейтингах. Просто превосходить конкурентов становится недостаточным, появляется необходимость быть лучше по всем возможным параметрам [52]. Несмотря на то, что после 2000-х гг. значимость «Исключительности» несколько снижается, она не исчезает из поля зрения вузов полностью [18].

Концептуализацию «Трансформация» впервые фиксирует в своей системе Л. Харви [7], а позже развивает Л. Шиндлер [9]. Востребованность «Трансформации» постепенно возрастает начиная с 2010-х гг. [10] и получает масштабное развитие в современности [12; 14; 53]. Эта концептуализация становится востребованной одновременно с ростом популярности онлайн-формата вузовских программ, на основании чего можно предположить, что она включает в себя «фокусные» для онлайн аспекты.

Таким образом, смыслы, заложенные в понятие «качество», актуализируются по-

средством находящихся в постоянной динамике факторов контекста. В наши дни одним из таких факторов становится онлайн-формат. Учитывая, что на уровне стоящей за концептуализациями теории разница онлайн- и офлайн-форматов не обозначена явно, как не очевидно и ответ на вопрос о том, из чего состоит теоретическое основание «качества» в онлайн, обратимся к области практики.

Категории работы с качеством в онлайн- и офлайн-форматах: уровень практики

– Скажите, пожалуйста, куда мне отсюда идти?

– Это во многом зависит от того, куда ты хочешь прийти, – ответил Кот.

– Да мне почти всё равно, – начала Алиса.

– Тогда всё равно, куда идти, – сказал Кот.

Льюис Кэрролл,

«Приключения Алисы в стране чудес»

В работе Л. Шиндлер [9] выделяется два подхода к выработке определения качества. Первый – через одну из вышеописанных концептуализаций («от теории»). Второй – через формирование списка категорий, из которых оно состоит («от практики»). Оба подхода являются актуальными, но не соотносёнными друг с другом. Соотнесение двух уровней работы с качеством, теоретического и практического, тем не менее происходит вне зависимости от того, является это «стихийным» или целенаправленно выстроенным процессом [31; 54]. «Стихийное» формирование теоретического уровня связано с тем, что вуз использует практики обеспечения качества исходя из собственной позиции. Определение позиции, или точки зрения на внутренние процессы перед началом практической работы, подразумевает, что отобранные инструменты базируются на той или иной идее о том, что такое качество в конкретный момент. Далее будет представлен «срез» того, как соотносятся уровни теории

и практики без их целенаправленной синхронизации и предложен подход, позволяющий соотносить их между собой. В процессе соотношения двух уровней были использованы сокращённые названия концептуализаций: СН – «Соответствие назначению», ПП – «Прозрачность, подотчётность», И – «Исключительность», Т – «Трансформация». Сравнение категорий практической работы в онлайн- и офлайн-форматах позволит увидеть степень их преемственности и учесть основные отличия при выстраивании рамок работы с качеством на практике.

Сравнение категорий и их сопоставление с концептуализациями показало, что «Административная» (офлайн) или «Менеджеральная» (онлайн) категория основывается на концептуализациях «Соответствие назначению» и «Прозрачность, подотчётность». «Соответствие назначению» приоритезирует синхронизацию работы на уровне программ с работой на уровне вуза. Программы при работе с качеством в таком ракурсе ориентированы на отражение общеузовских ценностей. Качественная, отлаженная работа программ здесь – важное условие эффективности вуза, частью которого они являются. «Прозрачность, подотчётность» подразумевает понятность механики работы образовательных организаций для стейкхолдеров. «Административная» или «Менеджеральная» категории с фокусом на миссию и управление ресурсами, таким образом, являются практическим отражением того, что на теоретическом уровне заложено в двух концептуализациях качества, лежащих в их основании. Обе концептуализации в равной степени проявлены в офлайн- и онлайн-формате.

Категория «Поддержка» (офлайн) или «Сервисная» (онлайн) однозначно определяется через концептуализацию «Трансформация». Качество через призму «Трансформации» – это «проживание» студентом образовательного опыта, его развитие и благополучие. Элементы психологического,

организационного и информационного сопровождения студентов продолжают эту концептуализацию на практике. «Трансформация» в данной категории в равной степени проявляется и в онлайн, и в офлайн-формате.

Теоретической базой «Образовательной» (офлайн) или «Продуктовой» (онлайн) категории может быть концептуализация «Исключительность» или «Трансформация». Выбор концептуализации зависит от видения вуза по конкретным элементам этой категории. Так, если качество дисциплин, образовательных материалов и профессионализм преподавателей рассматриваются и позиционируются прежде всего как конкурентное преимущество программы, теоретическим основанием является «Исключительность». В случае, если эти же элементы работают на повышение качества образовательного опыта студента, основанием является «Трансформация». Обе концептуализации, с учётом вариативности их использования в этой категории, проявлены одинаково и в онлайн-, и в офлайн-формате.

Теоретическое основание категории под названием «Успеваемость» (офлайн) или «Продуктовая» (онлайн) неоднородно и может состоять из одной, двух или трёх концептуализаций в зависимости от каждого конкретного элемента. Так, вовлечённость студентов и процесс их развития основываются на концептуализации «Трансформация», масштабирование программ – на «Исключительности». Увеличение объёма знаний может иметь основанием одну из двух упомянутых выше концептуализаций, а приобретение навыков и умений, ведущих к успешному трудоустройству, помимо этого, может быть основано на «Прозрачности, подотчётности», если вуз планирует использовать этот элемент как показатель в итоговой отчётности, предоставляемой стейкхолдерам. Концептуализации «Исключительность» и «Трансформация» в этой категории и в офлайн-, и в онлайн-формате проявлены одинаково. «Прозрачность, под-

Таблица 1

Категории для формирования определения качества в офлайн- и онлайн-формате

Table 1

Categories to create a quality notion in online and offline modes

| Название категории ¹ | Офлайн-формат [9] | Онлайн-формат [37] |
|---|---|--|
| 1. Офлайн: Административная Онлайн: Менеджеральная | <ul style="list-style-type: none"> • административная функция учреждения² • миссия и видение (СН) • установление институциональной легитимности (СН) • соответствие внутренним /внешним стандартам и целям (ПП) • ресурсы и закупки, необходимые для функционирования вуза (ПП) | <ul style="list-style-type: none"> • институциональная стратегия (СН) • миссия (СН) • видение (СН) • планирование • ресурсы (ПП) • учёт использования технологий (платформ, инструментов и т. д.) (ПП) |
| Отличия онлайн-формата | | Появился учёт технологий и платформ |
| 2. Офлайн: Поддержка студентов Онлайн: Сервисная | <ul style="list-style-type: none"> • наличие и доступность службы поддержки студентов (обработка жалоб, обращений и т. д.) (Т) | <ul style="list-style-type: none"> • поддержка студентов и сотрудников (в том числе психологическая адаптация новых студентов и т. д.) (Т) • информационные ресурсы (Т) • своевременность информирования (Т) |
| Отличия онлайн-формата | | Поддержка с учётом психологического и информационного компонента |
| 3. Офлайн: Образовательная Онлайн: Продуктовая | <ul style="list-style-type: none"> • актуальность и качество содержания образования (И, Т) • компетентность преподавателей (И, Т) | <ul style="list-style-type: none"> • качество образовательных программ, материалов и составных частей курса (И, Т) • уровень преподавания (И, Т) |
| Отличия онлайн-формата | | Появились программы и части курса, фокусная работа с материалами |
| 4. Офлайн: Успеваемость студентов Онлайн ³ : Продуктовая | <ul style="list-style-type: none"> • степень вовлечённости студентов в образовательную программу (Т) • взаимодействие с сотрудниками вуза и преподавателями (Т) • увеличение объёма знаний (Т, И) • приобретение навыков и умений, ведущих к успешному трудоустройству (ПП, И, Т) | <ul style="list-style-type: none"> • процесс развития вуза и студентов (Т) • масштабирование программ (И) |
| Отличия онлайн-формата | | Акцент на масштабирование программ |

отчётность» отсутствует в онлайн-формате. Более слабую выраженность элемента подотчётности на онлайн-программах можно рассматривать как свидетельство того, что внешние рамки контроля качества для онлайн-формата пока ещё не до конца сфор-

мированы или не получили широкого распространения.

Сравнение категорий двух форматов, помимо преемственности, позволяет выявить характерные черты онлайн-формата. Так, в категории «Менеджеральная»

¹² Двойные названия в категориях объясняются тем, что в таблице сохранены оригинальные названия категорий для офлайн- и онлайн-формата.

¹³ Смысловое содержание элемента тематически не совпадает с описанием ни одной из концептуализаций, что даёт основания его не атрибутировать.

¹⁴ Название «Продуктовой» категории в онлайн-формате дублируется, так как её содержание соответствует содержанию двух категорий, представленных в офлайн-формате.

или «Продуктовая» одним из элементов управленческой стратегии является управление ресурсами. В офлайн-формате – это ресурсы в традиционном понимании, в онлайн – элементы цифрового пространства. В категории «Поддержка» или «Сервисная» общий для двух форматов элемент – работа с обратной связью от студентов, которая в онлайн усиливается компонентами психологической и информационной поддержки. Таким образом, через более тщательное сопровождение студентов, компенсируется отсутствие элементов физического пространства вуза. В категориях «Образовательная» или «Продуктовая» основа – качество учебного процесса. В онлайн при этом более пристальное внимание уделяется работе с образовательными материалами. Студенты во время обучения в онлайн-формате чаще остаются один на один с учебными ресурсами, и то, насколько они оказываются удобными и качественными, играет более важную роль для качества программы, чем в офлайн-формате.

В категории «Успеваемость» или «Продуктовая» точкой пересечения форматов является процесс развития студентов, более детально представленный в описании категории офлайн-формата. При этом в онлайн-формате к развитию студентов добавляется развитие вуза, которое дополняется фокусом на масштабировании программ. Таким образом, элементы работы с качеством как на уровне практики, так и на уровне теории, транслируются из офлайна в онлайн практически полностью. Незначительные корректировки объясняются отличным от офлайн-формата функционированием отдельных элементов, а также целенаправленного «достраивания» в онлайн того, что в офлайне является естественной частью образовательного пространства (к примеру, образовательной среды).

Результатом сопоставления категорий с концептуализациями стал «срез» того состояния, в котором теория и практика на-

ходятся по отношению друг к другу без целенаправленной синхронизации. «Обратное» сопоставление категорий и концептуализаций, при котором схожие элементы практической работы группируются вокруг определённой точки зрения на качество, показывает, как может быть построена работа, когда уровни теории и практики соотносятся между собой (табл. 2).

Если для вуза/программы в приоритете превосходство над конкурентами, достижение высоких стандартов (концептуализация «Исключительность»), в офлайне на практике фокус оказывается на профессионализме преподавателей и конкурентоспособности выпускников, в онлайн – на масштабировании программ, увеличении их количества. Общим для двух форматов здесь является работа над качеством образовательных материалов. При этом для офлайн-формата – это в первую очередь содержание дисциплин, для онлайн – ещё и ресурсы, с которыми студент работает самостоятельно. В случае, когда в центре внимания вуза находится его миссия («Соответствие назначению»), качество на практике и в онлайн-, и в офлайн-форматах – это в первую очередь разработка стратегии и формирование единого видения на всех уровнях. В офлайне при этом работа с перечисленными элементами сопровождается установлением легитимности. Если качество для вуза – в первую очередь, благополучие и развитие студентов («Трансформация»), то работа на практике в двух форматах ведётся со службой поддержки студентов и их обращениями, гораздо более тщательная в онлайн. В офлайне к этой работе добавляется усиление вовлечённости студентов в образовательный процесс. В онлайн-формате сопровождение студентов расширяется посредством их психологической и информационной поддержки. Если на первом месте в восприятии качества вузом стоит прозрачность механизмов его работы для стейкхолдеров и минимизация ошибок («Прозрачность, подотчётность»),

Таблица 2

Сравнительный анализ категорий практической работы в онлайн- и офлайн-форматах в соотношении с концептуализациями понятия качества

Table 2

Comparative analysis of practical quality work categories in online and offline modes in correlation with quality conceptualisations

| Концептуализация | Категория офлайн | Категория онлайн |
|-------------------------|---|--|
| Исключительность | <p>Образовательная</p> <ul style="list-style-type: none"> актуальность и качество образовательного контента (<i>как конкурентное преимущество</i>); компетентность преподавателей (<i>как конкурентное преимущество</i>). <p>Успеваемость студентов</p> <ul style="list-style-type: none"> увеличение объёма знаний (<i>в случае, если есть цель повысить академические показатели</i>); приобретение навыков и умений, ведущих к успешному трудоустройству (<i>в случае, если есть цель повысить показатель трудоустройства выпускников</i>) | <p>Продуктовая</p> <p>качество образовательных программ, материалов и составных частей курса (<i>как конкурентное преимущество</i>);</p> <ul style="list-style-type: none"> уровень преподавания (<i>как конкурентное преимущество</i>). <p>Продуктовая</p> <ul style="list-style-type: none"> масштабирование программ (<i>как инструмент усиления влияния вузов</i>) |
| Соответствие назначению | <p>Административная</p> <ul style="list-style-type: none"> миссия и видение; установление институциональной легитимности | <p>Менеджеральная</p> <ul style="list-style-type: none"> институциональная стратегия миссия видение |
| Трансформация | <p>Поддержка студентов</p> <ul style="list-style-type: none"> наличие и доступность службы поддержки студентов (<i>обработка жалоб, обращений и т.д.</i>). <p>Образовательная</p> <p>(<i>в случае ориентированности на благополучие, образовательный опыт</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> актуальность и качество образовательного контента; компетентность преподавателей. <p>Успеваемость студентов</p> <ul style="list-style-type: none"> степень вовлечённости студентов в образовательную программу; взаимодействие с сотрудниками вуза и преподавателями; увеличение объёма знаний (<i>как часть образовательного опыта</i>); приобретение навыков и умений, ведущих к успешному трудоустройству (<i>повышение ценности студентов как профессионалов</i>) | <p>Сервисная</p> <ul style="list-style-type: none"> поддержка студентов и сотрудников (<i>в том числе психологическая адаптация новых студентов и т.д.</i>); информационные ресурсы; своевременность информирования. <p>Продуктовая</p> <p>(<i>в случае ориентированности на благополучие, образовательный опыт</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> качество образовательных программ, материалов и составных частей курса; уровень преподавания. <p>Продуктовая</p> <ul style="list-style-type: none"> процесс развития вуза и студентов |

на практике это означает эффективное управление ресурсами, при работе в онлайн-формате – цифровыми. В офлайне к этому может добавляться трудоустройство выпускников как показатель отчётности.

Выводы и дискуссия

Данное исследование продолжает линию работы с понятием качества через систему концептуализаций, или обобщений его определений вокруг ключевых черт, пред-

ложенную Л. Харви (1993) и дополненную Х. Дженсеном (2006) и Л. Шиндлер (2015). Полученные результаты показали, что за два десятилетия существования эта система претерпела ряд трансформаций, затронувших её форму, но принципиально не изменилась. Соотнесение системы Л. Харви с категориями практической работы с качеством в высшем образовании выявило её потенциальную применимость как теоретического фундамента к онлайн-программам. Проявившиеся при этом незначительные различия онлайн- и офлайн-форматов подтверждают выводы, сделанные в предыдущих исследованиях [33; 55; 56].

Двигаясь в направлении разработки теоретически укоренённых инструментов работы с качеством, заданном Э. Брашером (2022), данное исследование предлагает метод синхронизации уровней теории и практики на университетских онлайн-программах [25]. Этот метод развивает идею о необходимости философского основания в современных управленческих подходах, позволяющего учитывать стратегические цели руководства при долгосрочном и краткосрочном планировании [32]. Гибкая теоретическая основа в виде системы концептуализаций, являясь аналогом такого основания, позволяет ориентироваться на приоритеты вуза на этапе разработки определения качества и «транслировать» их на уровень практики.

Кроме того, процесс переосмысления понятия «качество» является частью концепции «культуры качества», постепенно набирающей популярность в российских исследованиях [29; 32] и ставшей доминирующей в зарубежных [27; 28; 38]. Работа в данном направлении подразумевает, что качество становится интернализированным, персонализированным понятием и переосмыляется каждым из акторов образовательного процесса [30]. Понятие трансформируется в часть мировоззрения каждого из них, позволяя вносить свой вклад в выстраивание внутренних практик работы. Гибкость системы концептуализаций Л. Харви остав-

ляет достаточно пространства для такого переосмысления.

Таким образом, данное исследование продолжает дискуссию о смысловом наполнении понятия «качество» в высшем образовании, последней значимой точкой которой был 2015 год [9]. Предложены варианты использования устоявшейся системы концептуализаций качества в обновлённом контексте высшего образования, частью которого стал онлайн-формат.

Заключение

Качество в целом – довольно объёмный феномен, включающий в себя широкую палитру смыслов, сложным образом взаимодействующих между собой. Какие-то смыслы формируют центр понятия, другие выстраиваются вокруг него, резонируя с особенностями контекста, частью которого становится онлайн-формат.

Описание каждой концептуализации качества при необходимости раскладывается на индикаторы, при помощи которых можно восстановить, какое теоретическое основание лежит в основе внутренней системы обеспечения качества конкретного вуза, даже если это не закладывалось целенаправленно. Появляется возможность «пересобрать» концепт, теоретический фундамент которого ещё не был сформирован, как в случае с онлайн-программами. Используемый метод, основанный на объединении двух уровней, помимо реконструкции теории качества в онлайн, позволил сделать вывод о степени преемственности форматов и о том, как анализ практического уровня дополняет понимание качества.

Результаты исследования говорят о том, что и на уровне теории, и на уровне практики между качеством в офлайн- и в онлайн-формате просматривается схожий паттерн преемственности. Понимание качества в онлайн в целом созвучно с его пониманием в офлайне. При этом часть смыслов, актуальных для офлайн-формата, в онлайн отходят на второй план, и наоборот. Концептуализации

«Исключительность» и «Соответствие назначению» проявляются в равной степени в двух форматах. «Прозрачность, подотчётность», принципиально важная для офлайн-формата, в онлайне проявлена слабо. Напротив, «Трансформация», переместившаяся на первый план значительно позже других, играет ключевую роль для онлайн-формата с его фокусом на образовательном опыте студентов. В офлайне эта концептуализация проявляется эпизодически. Анализ уровня практики в двух форматах показал, что работа с качеством в них основана на схожих категориях, касающихся таких сфер, как управление и административный ресурс, сопровождение образовательного процесса и сам процесс обучения, который может быть направлен на трансформацию студента или на академический результат. Несмотря на общую схожесть практической работы с качеством в онлайне и офлайне, в каждой из категорий существуют отличия, обусловленные спецификой формата. Поскольку онлайн-программы реализуются в виртуальном пространстве, ресурсы, являющиеся элементом категории управления, в первую очередь рассматриваются как ресурсы цифровые. Учитывая, что в онлайне на первый план выходит трансформирующий образовательный опыт студентов, а естественная для офлайн-формата среда университетского кампуса отсутствует, возникает необходимость в более тщательном сопровождении образовательного процесса, в психологической и информационной поддержке. Ещё одной характерной чертой онлайн-формата становится более плотное, чем в офлайне, взаимодействие студентов с образовательными материалами, в связи с чем проработке последних уделяется больше времени.

Литература

1. *Alenezi M.* Digital learning and digital institution in higher education // *Education Sciences*. 2023. Vol. 13. No. 1. P. 88. DOI: 10.3390/educsci13010088
2. *Altbach P.G.* Global perspectives on higher education. Baltimore, MD: Johns Hopkins University Press, 2016. 352 p. ISBN: 978-1-4214-1926-8.
3. *Климова Т.А., Ким А.Т., Отт М.А.* Индивидуальные образовательные траектории студентов как условие качественного университетского образования // *Университетское управление: практика и анализ*. 2023. Т. 27. № 1. С. 23–33. DOI: 10.15826/umpra.2023.01.003
4. *Аржанова И.В., Барышников М.Ю., Перфильева О.В.* Подход к оценке магистратуры на основе показателей развития институциональной среды // *Университетское управление: практика и анализ*. 2018. Т. 22. № 6. С. 81–87. EDN: ZCEIYX.
5. *Seaman J.E., Allen I.E., Seaman J.* Grade Increase: Tracking Distance Education in the United States. Babson Survey Research Group, 2018. 46 p. URL: bayviewanalytics.com/reports/gradeincrease.pdf (дата обращения: 23.12.2023).
6. *Mishra L., Gupta T., Shree A.* Online teaching-learning in higher education during lockdown period of COVID-19 pandemic // *International Journal of Educational Research Open*. 2020. Vol. 1. Article no. 100012. DOI: 10.1016/j.ijedro.2020.100012
7. *Harvey L., Green D.* Defining quality // *Assessment and Evaluation in Higher Education*. 1993. Vol. 18. No. 1. P. 9–34. DOI: 10.1080/0260293930180102
8. *Jensen H.T., Aspelin M., Devninsky F., Gerlach J.W., Heerens N. et al.* Quality Culture in European Universities: A Bottom-Up Approach: Report on the Three Rounds of the Quality Culture Project 2002-2006. EUA publications, 2006. 40 p. URL: <https://eua.eu/resources/publications/656:quality-culture-in-european-universities-a-bottom-up-approach.html> (дата обращения: 23.12.2023).
9. *Schindler L., Puls-Elvidge S., Crawford L., Welzant H.* Definitions of quality in higher education: A synthesis of the literature // *Higher Learning Research Communications*. 2015. Vol. 5. No. 3. P. 3–13. DOI: 10.18870/hlrc.v5i3.244
10. *Cheng M.* Quality as transformation: educational metamorphosis // *Quality in Higher Education*. 2014. Vol. 20. No. 3. P. 272–289. DOI: 10.1080/13538322.2014.978135
11. *Cheng M.* Reclaiming quality in higher education: a human factor approach // *Quality in Higher Education*. 2017. Vol. 23. No. 2. P. 153–167. DOI: 10.1080/13538322.2017.1358954

12. *Dzimińska M.* How quality as transformation is manifested and enabled in a student vision of an ideal university: implications for quality management in higher education // *Quality in Higher Education*. 2022. Vol. 29. No. 3. P. 323–339. DOI: 10.1080/13538322.2022.2060786
13. *Нефедова А.И.* «Качество университетской жизни»: пример адаптации методики в российском университете // *Высшее образование в России*. 2016. № 4. С. 91–98. EDN: TPLPUB₂
14. *Мальцев Д.В., Ренецкий Д.С.* Удовлетворённость обучающихся качеством образовательных услуг технического университета // *Высшее образование в России*. 2020. Т. 29. № 5. С. 45–52. DOI: 10.31992/0869-3617-2020-29-5-45-52
15. *Сандлер Д.Г., Сущенко А.Д., Кузнецов П.Д., Печенкина Т.Е.* Трудоустройство выпускников и его связь с качеством высшего образования // *Университетское управление: практика и анализ*. 2018. Т. 22. № 3. С. 73–85. DOI: 10.15826/umpra.2018.03.028
16. *Рожкова К.В., Рошин С.Ю., Солнцев С.А., Травкин П.В.* Дифференциация качества высшего образования и заработных плат выпускников в России // *Вопросы образования*. 2023. № 1. С. 161-190. DOI: 10.17323/1814-9545-2023-1-161-190
17. *Ленская Е.В.* Качество образования и качество подготовки учителя // *Вопросы образования*. 2010. № 4. С. 81–95. EDN: JWJFKJ
18. *Антосик Л.В., Шевченко Е.С.* Оценка влияния эффективного контракта на публикационную активность преподавателей: кейс регионального университета // *Вопросы образования*. 2018. № 3. С. 247–267. DOI: 10.17323/1814-9545-2018-3-247-267
19. *Gormley W.T., Weimer D.L.* *Organizational Report Cards*. Harvard University Press, 1999. 288 p. ISBN: 9780674643505.
20. *Shah M.* Ten years of external quality audit in Australia: evaluating its effectiveness and success // *Assessment & Evaluation in Higher Education*. 2012. Vol. 37. No. 6. P. 761–772. DOI: 10.1080/02602938.2011.572154
21. *Shuang G.* Ideological and Political Education Quality Evaluation Using Fuzzy Comprehensive Evaluation. In: Sixth International Conference on Intelligent Systems Design and Engineering Applications (ISDEA). IEEE. August 2015. P. 441–444. DOI: 10.1109/ISDEA.2015.116
22. *Ireland J., Mary Correia H., Griffin T.M.* Developing quality in e-learning: a framework in three parts // *Quality Assurance in Education*. 2009. Vol. 17. No. 3. P. 250–263. DOI: 10.1108/09684880910970650
23. *Coomaraswamy U., Clarke-Okab W.* Quality assurance toolkit: Distance higher education institutions and programmes. Commonwealth of Learning (COL), 2009. 355 p. URL: https://open.saide.ngo/repository/opensaide/1.%20COL%20HE_QA_Toolkit_web.pdf (дата обращения: 23.12.2023).
24. *Zhao F.* Enhancing the quality of online higher education through measurement // *Quality Assurance in education*. 2003. Vol. 11. No. 4. P. 214–221. DOI: 10.1108/09684880310501395
25. *Brasher A., Whitelock D., Holmes W., Pozzi F., Persico D. et al.* Comparing the comparators: How should the quality of education offered by online universities be evaluated? // *European Journal of Education*. 2022. Vol. 57. No. 2. P. 306–324. DOI: 10.1111/ejed.12497
26. *Rodriguez J.V., Rodado D.N., Crissien Borrero T., Parody A.* Multidimensional indicator to measure quality in education // *International Journal of Educational Development*. 2022. No. 89. DOI: 10.1016/j.ijedudev.2021.102541
27. *Elken M., Stensaker B.* Innovative practices in higher education quality assurance. Nordic Institute for Studies in Innovation, Research and Education, 2020. 39 p. URL: <https://nifu.brage.unit.no/nifu-xmlui/handle/11250/2720712> (дата обращения: 23.12.2023).
28. *Harvey L., Stensaker B.* Quality Culture: Understandings, boundaries and linkages // *European Journal of Education*. 2008. Vol. 43. No. 4. P. 427–442. DOI: 10.1111/j.1465-3435.2008.00367.x
29. *Мешкова Т.А.* Качество преподавания как неотъемлемая часть культуры качества в вузе // *Вопросы образования*. 2010. № 3. С. 115–134. EDN: MVJHXX
30. *Greere A.* Training for quality assurance in higher education: practical insights for effective design and successful delivery // *Quality in Higher Education*. 2023. Vol. 29. No. 2. P. 165–191. DOI: 10.1080/13538322.2021.2020978
31. *Leiber T., Stensaker B., Harvey L.C.* Bridging theory and practice of impact evaluation of quality management in higher education institutions: a SWOT analysis // *European Journal of Higher Education*. 2018. Vol. 8. No. 3. P. 351–365. DOI: 10.1080/21568235.2018.1474782

32. Пузанков Д.В., Степанов С.А. Совершенствование деятельности образовательных учреждений с позиций менеджмента качества // Вопросы образования. 2010. № 4. С. 42–63. URL: <https://vo.hse.ru/article/view/14803?ysclid=lqmjdwloc0462708755> (дата обращения: 23.12.2023).
33. Marciniak R. Quality Assurance for Online Higher Education Programmes: Design and Validation of an Integrative Assessment Model Applicable to Spanish Universities // The International Review of Research in Open and Distributed Learning. 2018. No. 19. P. 127–154. DOI: 10.19173/irrodl.v19i2.3443
34. Marshall S. A Quality Framework for Continuous Improvement of E-learning: The E-learning Maturity Model // International Journal of E-Learning & Distance Education. 2010. Vol. 24. No. 1. P. 143–166. URL: <https://www.ijede.ca/index.php/jde/article/view/606> (дата обращения: 23.12.2023).
35. Masoumi D., Lindström B. Quality in e-learning: a framework for promoting and assuring quality in virtual institutions // Journal of Computer Assisted Learning. 2012. Vol. 28. No. 1. P. 27–41. DOI: 10.1111/j.1365-2729.2011.00440.x
36. Demir A., Maroof L., Sabbah Khan N.U., Ali B.J. The role of E-service quality in shaping online meeting platforms: a case study from higher education sector // Journal of Applied Research in Higher Education. 2021. Vol. 13. No. 5. P. 1436–1463. DOI: 10.1108/JARHE-08-2020-0253
37. Ossiannilsson E., Williams K., Camilleri A.F., Brown M. Quality models in online and open education around the globe: State of the art and recommendations. International Council for Open and Distance Education (ICDE), 2015. 52 p. DOI: 10.25656/01:10879
38. Bloch C.W., Fuglsang S., Glavind J.G., Bendtsen A. Quality work in higher education: a multi-stakeholder study // Quality in Higher Education. 2022. Vol. 29. No. 3. P. 340–357. DOI: 10.1080/13538322.2022.2123267
39. Harvey L. Critical social research: re-examining quality // Quality in Higher Education. 2022. Vol. 28. No. 2. P. 145–152. DOI: 10.1080/13538322.2022.2037762
40. Iqbal S., Ashfaq T., Azlan Bin Taib C., Rizal Razalli M. The effect of quality culture on service quality of public and private Universities: A comparative analysis // PLoS ONE. 2023. Vol. 18. No. 4. DOI: 10.1371/journal.pone.0283679
41. Dicker R., Garcia M., Kelly A.F., Mulrooney H.M. What does ‘quality’ in higher education mean? Perceptions of staff, students and employers // Studies in Higher Education. 2019. No 44. P. 1425–1441. DOI: 10.1080/03075079.2018.1445987
42. Crosby P.B. Running Things: The Art of Making Things Happen. Milwaukee, WI: American Society for Quality Control, 1986. 258 p. URL: <https://alternativepressreview.org/doc/running-things-the-art-of-making-things-happen> (дата обращения: 23.12.2023).
43. Tenner A.R., Detoro I.J. Total Quality Management: Three Steps to Continuous Improvement. Addison-Wesley, 1992. 192 p. ISBN: 9780201563054.
44. Petersen J.C. Internalising quality assurance in higher education / Council for Higher Education Accreditation: Occasional paper, 1999. 19 p. URL: https://www.chea.org/sites/default/files/other-content/IntlQualityPetersen_June1999.pdf (дата обращения: 23.12.2023).
45. White Paper: Higher education: meeting the challenge. London: Her Majesty’s Stationery Office, 1987. 47 p. ISBN: 0 10 101142 3. URL: <https://www.education-uk.org/documents/official-papers/1987-wp-higher-education.html> (дата обращения: 23.12.2023).
46. Celis S., Véliz D.A. Decade of Chilean Graduate Program Accreditation: A Push for Internationalisation and Issues of Multidisciplinarity // Higher Education Policy. 2022. No. 35. P. 133–154. DOI: 10.1057/s41307-020-00198-7
47. Henkel M. Academic Identities and Policy Change in Higher Education. London: Jessica Kingsley Publisher, 2000. 288 p. ISBN: 9781853026621.
48. Newton J. Feeding the beast or improving quality?: Academics’ perceptions of quality assurance and quality monitoring // Quality in Higher Education. 2000. No. 6. P. 153–163. DOI: 10.1080/713692740
49. Княгинина Н.В., Янкевич С.В., Тихонов Е.О. Использование принципов «регуляторной гильотины» и методов вычислительного права для анализа требований к качеству высшего образования // Вопросы государственного и муниципального управления. 2022. № 1. С. 78–100. DOI: 10.17323/1999-5431-2022-0-1-78-100
50. Pfeffer N., Coote A. Is Quality Good for You? A critical review of quality assurance in welfare

- services. London: Institute of Public Policy Research, 1991. 65 p. ISBN: 9781872452364.
51. Quality Scorecard Handbook: Criteria for Excellence in the Administration of Online Programs. ed by Shelton K., Saltsman G. Online Learning Consortium, 2014. 133 p. ISBN: 978-1-934505-03-8. URL: <https://onlinelearningconsortium.org/consult/quality-scorecard-interactive-tool-handbook2/> (дата обращения 23.12.2023).
 52. Antonowicz D., Koboutek J., Pinheiro R., Hladchenko M. The roads of 'excellence' in Central and Eastern Europe // *European Educational Research Journal*. 2017. Vol. 16. No. 5. P. 547–567. DOI: 10.1177/1474904116683186
 53. Fischman W., Gardner H. The real world of college: What Higher Education Is and What It Can Be. The MIT Press, 2022. 408 p. ISBN: 9780262547260.
 54. Tigt M. Research into Quality Assurance and Quality Management in Higher Education // *Theory and Method in Higher Education Research*. 2020. No. 6. P. 185–202. DOI: 10.1108/S2056-375220200000006012
 55. Дождиков А.В. Онлайн-обучение как e-learning: качество и результаты (критический анализ) // *Высшее образование в России*. 2020. Т. 29. № 12. С. 21–32. DOI: 10.31992/0869-3617-2020-29-12-21-32
 56. La Rotta D., Usuga O.C., Clavijo V. Perceived service quality factors in online higher education // *Learning Environments Research*. 2020. No. 23. P. 251–267. DOI: 10.1007/s10984-019-092996

Статья поступила в редакцию 27.10.2023

Принята к публикации 09.01.2024

References

1. Alenezi, M. (2023). Digital Learning and Digital Institution in Higher Education. *Education Sciences*. Vol. 13, no. 1, p. 88, doi: 10.3390/educsci13010088
2. Altbach, P.G. (2016). *Global Perspectives on Higher Education*. Baltimore, MD: Johns Hopkins University Press. 352 p. ISBN 978-1-4214-1926-8.
3. Klimova, T.A., Kim, A.T., Ott, M.A. (2023). Students' Individual Educational Trajectories as a Condition for High-Quality University Education. *Universitetskoe upravlenie: praktika i analiz = University Management: Practice and Analysis*. Vol. 27, no. 1, pp. 23-33, doi: 10.15826/umpa.2023.01.003 (In Russ.).
4. Arzhanova, I.V., Baryshnikova, M.Yu., Perfilieva, O.V. (2018). An Approach to Evaluating Master Studies based on Indicators of the Institutional Environment Development. *Universitetskoe upravlenie: praktika i analiz = University Management: Practice and Analysis*. Vol. 22, no. 6, pp. 81-87. Available at: <https://www.umj.ru/jour/article/view/978/978> (accessed: 12.12.2022). (In Russ.).
5. Seaman, J.E., Allen, I.E., Seaman, J. (2018). *Grade Increase: Tracking Distance Education in the United States*. Babson Survey Research Group, 2018. 46 p. Available at: bayviewanalytics.com/reports/gradeincrease.pdf (accessed: 23.12.2023).
6. Mishra, L., Gupta, T., Shree, A. (2020). Online teaching-learning in higher education during lockdown period of COVID-19 pandemic. *International Journal of Educational Research Open*. Vol. 1, article no. 100012, doi: 10.1016/j.ijedro.2020.100012
7. Harvey, L., Green, D. (1993). Defining Quality. *Assessment and Evaluation in Higher Education*. Vol. 18, no. 1, pp. 9-34, doi: 10.1080/0260293930180102
8. Jensen, H.T., Aspelin, M., Devnnsky, F., Gerlach, J.W., Heerens, N. et al. (2006). *Quality Culture in European Universities: A Bottom-Up Approach: Report on the Three Rounds of the Quality Culture Project 2002-2006*. 40 p. Available at: <https://eua.eu/resources/publications/656:quality-culture-in-european-universities-a-bottom-up-approach.html> (accessed: 23.12.2023).
9. Schindler, L., Puls-Elvidge, S., Crawford, L., Welzant, H. (2015). Definitions of Quality in Higher Education: A Synthesis of the Literature. *Higher Learning Research Communications*. Vol. 5. no. 3, pp. 3-13, doi: 10.18870/hlrc.v5i3.244
10. Cheng, M. (2014). Quality as Transformation: Educational Metamorphosis. *Quality in Higher Education*. Vol. 20, no. 3, pp. 272-289, doi: 10.1080/13538322.2014.978135

11. Cheng, M. (2017). Reclaiming Quality in Higher Education: A Human Factor Approach. *Quality in Higher Education*. Vol. 23, no. 2, pp. 153-167, doi: 10.1080/13538322.2017.1358954
12. Dżimińska, M. (2022). How Quality as Transformation Is Manifested and Enabled in a Student Vision of an Ideal University: Implications for Quality Management in Higher Education. *Quality in Higher Education*. Vol. 29, no. 3, pp. 323-339, doi: 10.1080/13538322.2022.2060786
13. Nefedova, A.I. (2016). Measuring the Quality of College Life on an Example of Russian University. *Vysshee obrazovanie v Rossii = Higher Education in Russia*. No. 4, pp. 91-98. Available at: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=25867198> (accessed: 05.12.2023). (In Russ., abstract in Eng.).
14. Maltsev, D.V., Repetskiy, D.S. (2020). Satisfaction of Students with the Quality of Educational Services at Technical University. *Vysshee obrazovanie v Rossii = Higher Education in Russia*. Vol. 29, no. 5, pp. 45-52, doi: 10.31992/0869-3617-2020-29-5-45-52 (In Russ., abstract in Eng.).
15. Sandler, D.G., Sushchenko, A.D., Kuznetsov, P.D., Pechenkina, T.E. (2018). Employment of University Graduates and Its Measure of Higher Education Quality. *Universitetskoe upravlenie: praktika i analiz = University Management: Practice and Analysis*. Vol. 22, no. 3, pp. 73-85, doi: 10.15826/umpa.2018.03.028 (In Russ.).
16. Rozhkova, K., Roshchin, S., Solntsev, S., Travkin, P. (2023). The Differentiation of Quality in Higher Education and Graduates' Wages in Russia. *Voprosy Obrazovaniya = Educational Studies Moscow*. No. 1, pp. 161-190, doi: 10.17323/1814-9545-2023-1-161-190 (In Russ., abstract in Eng.).
17. Lenskaya, E. (2010). Enhancing quality of education through training qualified teachers. *Voprosy Obrazovaniya = Educational Studies Moscow*. No. 4, pp. 81-95. Available at: <https://vo.hse.ru/article/view/15119> (accessed: 01.12.2023). (In Russ., abstract in Eng.).
18. Antosik, L., Shevchenko, E. (2018). Assessment of the Impact of an Effective Contract. Introduction on the Publication Activity of University Faculty: The Case of a Regional University. *Voprosy Obrazovaniya = Educational Studies Moscow*. No. 3, pp. 247-267, doi: 10.17323/1814-9545-2018-3-247-267 (In Russ., abstract in Eng.).
19. Gormley, W.T., Weimer, D.L. Organizational Report Cards. *Harvard University Press*, 1999. 288 p. ISBN: 9780674643505.
20. Shah, M. (2012). Ten Years of External Quality Audit in Australia: Evaluating Its Effectiveness and Success. *Assessment & Evaluation in Higher Education*. Vol. 37, no. 6, pp. 761-772, doi: 10.1080/02602938.2011.572154
21. Shuang, G. (2015). Ideological and Political Education Quality Evaluation Using Fuzzy Comprehensive Evaluation. In: *2015 Sixth International Conference on Intelligent Systems Design and Engineering Applications (ISDEA)*. No. 13, pp. 441-444, doi: 10.1109/ISDEA.2015.116
22. Ireland, J., Mary Correia, H., Griffin, T.M. (2009). Developing Quality In E-Learning: A Framework In Three Parts. *Quality Assurance in Education*. Vol. 17, no. 3, pp. 250-263, doi: 10.1108/09684880910970650
23. Coomaraswamy, U., Clarke-Okah, W. Quality Assurance Toolkit: Distance Higher Education Institutions and Programmes. *Commonwealth of Learning (COL)*, 2009. 355 p. Available at: https://open.saide.ngo/repository/opensaide/1.%20COL%20HE_QA_Toolkit_web.pdf (accessed: 23.12.2023).
24. Zhao, F. (2003). Enhancing the Quality of Online Higher Education Through Measurement. *Quality Assurance in education*. Vol. 11, no. 4, pp. 214-221, doi: 10.1108/09684880310501395
25. Brasher, A., Whitelock, D., Holmes, W., Pozzi, F., Persico, D. et al. (2022). Comparing the Comparators: How Should the Quality of Education Offered by Online Universities Be Evaluated? *European Journal of Education*. Vol. 52, no. 2, pp. 306-324, doi: 10.1111/ejed.12497
26. Rodriguez, J.V., Rodado, D.N., Crissien Borrero, T., Parody, A. (2022). Multidimensional Indicator to Measure Quality in Education. *International Journal of Educational Development*. No. 89. Doi: 10.1016/j.ijedudev.2021.102541

27. Elken, M., Stensaker, B. (2020). *Innovative Practices in Higher Education Quality Assurance*. Nordic Institute for Studies in Innovation, Research and Education. 39 p. ISBN 978-82-327-0492-7. Available at: <https://nifu.brage.unit.no/nifu-xmlui/handle/11250/2720712> (accessed: 23.12.2023).
28. Harvey, L., Stensaker, B. (2008). Quality Culture: Understandings, Boundaries and Linkages. *European Journal of Education*. Vol. 43, no. 4, pp. 427-442, doi: 10.1111/j.1465-3435.2008.00367.x
29. Meshkova, T. (2010). Quality Teaching as Integral Quality of Quality Culture at Colleges. *Voprosy obrazovaniya = Educational Studies Moscow*. No. 3, pp. 115-134. Available at: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=15233613> (accessed: 04.12.2023). (In Russ., abstract in Eng.).
30. Greere, A. (2023). Training for Quality Assurance in Higher Education: Practical Insights for Effective Design and Successful Delivery. *Quality in Higher Education*. Vol. 29, no. 2, pp. 165-191. doi: 10.1080/13538322.2021.2020978
31. Leiber, T., Stensaker, B., Harvey, L.C. (2018). Bridging Theory and Practice of Impact Evaluation of Quality Management in Higher Education Institutions: A SWOT Analysis. *European Journal of Higher Education*. Vol. 8, no. 3, pp. 351-365, doi: 10.1080/21568235.2018.1474782
32. Puzankov, D., Stepanov, S. (2010). Improving the Activities of Educational Institutions from the Perspective of Quality Management. *Voprosy Obrazovaniya = Educational Studies Moscow*. No. 4, pp. 42-63. Available at: <https://vo.hse.ru/article/view/14803?ysclid=lqmjdwlc0c0462708755> (accessed: 23.12.2023). (In Russ.).
33. Marciniak, R. (2018). Quality Assurance for Online Higher Education Programmes: Design and Validation of an Integrative Assessment Model Applicable to Spanish Universities. *The International Review of Research in Open and Distributed Learning*. No. 19, pp. 127-154, doi: 10.19173/irrodl.v19i2.3443
34. Marshall, S. (2010). A Quality Framework for Continuous Improvement of E-learning: The E-learning Maturity Model. *International Journal of E-Learning & Distance Education*. Vol. 24, no. 1, pp. 143-166. Available at: <https://www.ijede.ca/index.php/jde/article/view/606> (accessed: 23.12.2023).
35. Masoumi, D., Lindström, B. (2012). Quality in E-Learning: A Framework for Promoting and Assuring Quality in Virtual Institutions. *Journal of Computer Assisted Learning*. Vol. 28, no. 1, pp. 27-41, doi: 10.1111/j.1365-2729.2011.00440.x
36. Demir, A., Maroof, L., Sabbah Khan, N.U., Ali, B.J. (2021). The Role of E-Service Quality in Shaping Online Meeting Platforms: A Case Study from Higher Education Sector. *Journal of Applied Research in Higher Education*. Vol. 13, no. 5, pp. 1436-1463, doi: 10.1108/JARHE-08-2020-0253
37. Ossiannilsson E., Williams K., Camilleri A.F., Brown M. Quality Models in Online and Open Education Around the Globe: State of the Art and Recommendations. *International Council for Open and Distance Education (ICDE)*, 2015. 52 p. ISBN: 978-82-93172-34-5, doi: 10.25656/01:10879
38. Bloch, C.W., Fuglsang, S., Glavind, J.G., Bendtsen, A. (2022). Quality Work in Higher Education: A Multi-Stakeholder Study. *Quality In Higher Education*. Vol. 29, no. 3. pp. 340-357, doi: 10.1080/13538322.2022.2123267
39. Harvey, L. (2022). Critical Social Research: Re-Examining Quality. *Quality in Higher Education*. Vol. 28, no. 2, pp. 145-152, doi: 10.1080/13538322.2022.2037762
40. Iqbal, S., Ashfaq, T., Azlan Bin Taib, C., Rizal Razalli, M. (2023). The Effect of Quality Culture on Service Quality of Public and Private Universities: A Comparative Analysis. *PLoS ONE*. No. 18, doi: 10.1371/journal.pone.0283679
41. Dicker, R., Garcia, M., Kelly, A.F., Mulrooney, H.M. (2019). What Does 'Quality' in Higher Education Mean? Perceptions of Staff, Students and Employers. *Studies in Higher Education*. No. 44, pp. 1425-1441, doi: 10.1080/03075079.2018.1445987

42. Crosby, P.B. (1986). *Running Things: The Art of Making Things Happen*. Milwaukee, WI: American Society for Quality Control. 258 p. ISBN: 9780451626899. Available at: <https://alternativepressreview.org/doc/running-things-the-art-of-making-things-happen> (accessed: 23.12.2023).
43. Tenner, A.R., Detoro, I.J. (1992). *Total Quality Management: Three Steps to Continuous Improvement*. Addison-Wesley. 192 p. ISBN: 9780201563054.
44. Petersen, J.C. (1999). Internalising Quality Assurance in Higher Education. *Council for Higher Education Accreditation: Occasional paper*. 19 p. Available at: https://www.chea.org/sites/default/files/other-content/IntlQualityPetersen_June1999.pdf (accessed: 23.12.2023).
45. White Paper: Higher Education: Meeting the Challenge. London: Her Majesty's Stationery Office, 1987. 47 p. ISBN: 0 10 101142 3. Available at: <https://www.education-uk.org/documents/official-papers/1987-wp-higher-education.html> (accessed: 23.12.2023).
46. Celis, S., Véliz, D. (2022). A Decade of Chilean Graduate Program Accreditation: A Push for Internationalisation and Issues of Multidisciplinarity. *Higher Education Policy*. No. 35, pp. 133-154, doi: 10.1057/s41307-020-00198-7
47. Henkel, M. (2000). *Academic Identities and Policy Change in Higher Education*. London: Jessica Kingsley Publisher. 288 p. ISBN: 9781853026621.
48. Newton, J. (2000). Feeding the Beast or Improving Quality? : Academics' Perceptions of Quality Assurance and Quality Monitoring. *Quality in Higher Education*. No. 6, pp. 153-163, doi: 10.1080/713692740
49. Knyaginina, N., Jankiewicz, S., Tikhonov, E. (2022). 'Principles of the "Regulatory Guillotine" and Methods of Computational Law Used to Analyze The Requirements for the Quality of Higher Education'. *Public Administration Issues*. No. 4, pp. 78-100. Available at: <https://elibrary.ru/item.asp?id=48273982> (accessed: 23.12.2023). (In Russ.).
50. Pfeffer, N., Coote, A. (1991). *Is Quality Good for You? A Critical Review of Quality Assurance in Welfare Services*. London: Institute of Public Policy Research. 65 p. ISBN: 9781872452364.
51. Quality Scorecard Handbook: Criteria for Excellence in the Administration of Online Programs. Ed. by Shelton K., Saltsman G. Online Learning Consortium, 2014. 133 p. ISBN: 978-1-934505-03-8. Available at: <https://onlinelearningconsortium.org/consult/quality-scorecard-interactive-tool-handbook2/> (accessed: 23.12.2023).
52. Antonowicz, D., Kohoutek, J., Pinheiro, R., Hladchenko, M. (2017). The Roads of 'Excellence' in Central and Eastern Europe. *European Educational Research Journal*. Vol. 16, no. 5, pp. 547-567, doi: 10.1177/1474904116683186
53. Fischman W., Gardner H. (2022). *The Real World of College: What Higher Education Is and What It Can Be*. The MIT Press. 408 p. ISBN: 9780262547260.
54. Tight, M. (2020). Research into Quality Assurance and Quality Management in Higher Education. *Theory and Method in Higher Education Research*. No. 6. pp. 185-202, doi: 10.1108/S2056-37522020000006012
55. Dozhnikov, A.V. (2020). Online Learning as e-Learning: The Quality and Results (Critical Analysis). *Vysshee obrazovanie v Rossii = Higher Education in Russia*. Vol. 29, no. 12, pp. 21-32, doi: 10.31992/0869-3617-2020-29-12-21-32 (In Russ., abstract in Eng.).
56. La Rotta, D., Usuga, O. C., Clavijo, V. (2020). Perceived Service Quality Factors in Online Higher Education. *Learning Environments Research*. No. 23, pp. 251-267, doi: 10.1007/s10984-019-09299-6