

**Alicja Nahajowska**

Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu

---

## METODY KONTROLI I POMIARU JAKOŚCI KSZTAŁCENIA STOSOWANE PRZEZ SZKOŁY WYŻSZE

---

**Streszczenie:** Celem artykułu jest przegląd metod, za pomocą których uczelnie wyższe kontrolują jakość oferowanych usług. Podstawą utrzymania przez uczelnie wyższe wysokiego standardu jakości kształcenia jest jego systematyczna kontrola oraz wyciąganie wniosków z przeprowadzonych badań i podejmowanie na ich podstawie koniecznych działań, mających na celu nieustające doskonalenie nauczania. Dbałość uczelni o jakość kształcenia przejawia się w stosowaniu metod, które można rozpatrywać jako endo- i egzogeniczne, czyli opracowane wewnątrz uczelni oraz okresowe przeglądy zewnętrzne, którym uczelnie poddają się dobrowolnie lub obligatoryjnie. Zarówno endo- jak i egzogeniczne procedury kontroli jakości kształcenia obejmują programy kształcenia, przebieg edukacji oraz efekty końcowe.

**Słowa kluczowe:** jakość kształcenia, metody ewaluacji, audyty wewnętrzne.

### 1. Wstęp

Jakość staje się celem nadrzędnym niemal każdego przedsiębiorstwa, instytucji, podmiotu działającego na rynku. Jej wysoki poziom zapewnia udział w rynku i gwarantuje konkurencyjność<sup>1</sup>. Spośród różnorodnych definicji jakości w odniesieniu do szkół wyższych warto przytoczyć następującą: jakość to „zgodność z wymaganiami użytkowników, stopień spełnienia oczekiwań klientów, ogół cech i własności usługi, określających zdolność do zaspokojenia stwierdzonych i przewidywanych potrzeb”<sup>2</sup>. Natomiast za najogólniejszą definicję jakości kształcenia w szkolnictwie wyższym można uznać adekwatność realizacji obietnicy, jaka została złożona klientowi<sup>3</sup>. W tym wypadku przez pojęcie „klient” należy rozumieć różne strony zainteresowane kształceniem, zarówno studentów, do których kierowana jest oferta edukacyjna, jak i ich przyszłych pracodawców, a także struktury organizacyjne uczelni,

---

<sup>1</sup> S. Borkowski, E. Wszendybył, *Jakość i efektywność usług hotelarskich*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2007, s. 25.

<sup>2</sup> E. Skrzypek, *Jakość i efektywność*, UMCS, Lublin 2002, s. 26.

<sup>3</sup> J. Woźniak, *Kryteria oceny jakości kształcenia w szkole wyższej (na przykładzie ekonomii i zarządzania) jako czynnik wzmacniający nierówności społeczne*, Mitel, Rzeszów 2006, s. 355.

pracowników naukowych i administracyjnych, Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego, komisje akredytacyjne oraz całe otoczenie społeczne.

Podstawą utrzymania przez uczelnie wyższe wysokiego standardu jakości kształcenia jest jego systematyczna kontrola oraz wyciąganie wniosków z przeprowadzonych badań i podejmowanie na ich podstawie koniecznych działań, mających na celu nieustające doskonalenie nauczania. Celem niniejszego artykułu jest przegląd metod, za pomocą których uczelnie wyższe kontrolują jakość oferowanych usług.

Za jedną z istotniejszych przyczyn wdrażania przez uczelnie wyższe systemów kontrolujących oraz pozwalających zarządzać jakością kształcenia uznaje się rosnące tempo zmian, będące naturalną konsekwencją zachodzących procesów globalizacyjnych<sup>4</sup>, powodujących wzrost liczby uczelni (masowe powstawanie nowych uczelni), a w ostateczności zauważalne obniżanie się jakości oferowanych przez nie usług. Dla państwowych uczelni jakość kształcenia stanowi priorytet i siłę przetargową w walce o studenta, a więc można uznać, iż orientacja projakościowa spowodowana jest rozwijającą się konkurencją w sferze nauki, jak również coraz częstszym uwzględnianiem jakości w dokonywanych przez studentów wyborach miejsca dalszej edukacji<sup>5</sup>.

Dbłość uczelni o jakość kształcenia przejawia się w stosowaniu metod, które można rozpatrywać jako endo- i egzogeniczne, czyli opracowane wewnątrz uczelni oraz okresowe przeglądy zewnętrzne, którym uczelnie poddają się dobrowolnie lub obligatoryjnie. Zarówno endo- jak i egzogeniczne procedury kontroli jakości kształcenia obejmują programy kształcenia (studiów I i II stopnia, kierunków, specjalności), przebieg edukacji oraz efekty końcowe. Badane są również oczekiwania kandydatów na studia wobec wybranej uczelni, opinie studentów i absolwentów oraz zadowolenie pracodawców z przygotowania absolwentów do podjęcia pracy zawodowej.

## 2. Endogeniczne metody pomiaru i kontroli jakości kształcenia

Endogeniczne metody kontrolowania jakości kształcenia obejmują bardzo szeroki wachlarz zagadnień, które wiążą się z różnego rodzaju kryteriami, wskaźnikami oraz metodami i narzędziami.

Aby ocenić poziom jakości kształcenia, należy poddać badaniu dwa podmioty, wzajemnie ze sobą powiązane w procesie nauczania, nauczycieli akademickich oraz studentów – zatem łączną ocenę procesu kształcenia stanowi wypadkowa oceny pracy nauczyciela i wyników zdobywanych przez studentów<sup>6</sup>.

---

<sup>4</sup> R. Karaszewski, *Nowoczesne koncepcje zarządzania jakością*, Dom Organizatora, Toruń 2009, s. 9.

<sup>5</sup> Tamże, s. 15.

<sup>6</sup> B. Batóg, K. Wawrzyniak, *System oceny procesów nauczania*, Konferencje Dydaktyczne, Łódź 2005, s. 9.

Metody kontroli pracy nauczycieli akademickich można podzielić na bezpośrednie i pośrednie. Kryterium takiego podziału jest to, czy praca nauczyciela oceniona została na podstawie stopni wystawionych studentom – kontrola pośrednia, czy też na podstawie przeprowadzonej ankiety studenckiej lub hospitacji zajęć – kontrola bezpośrednia<sup>7</sup>.

Na uczelniach przeprowadza się ankiety, w formie elektronicznej lub papierowej. Studenci po zakończeniu każdego semestru są zobligowani do wypełnienia ankiety i ocenienia ćwiczeń i wykładów prowadzonych przez poszczególnych pracowników naukowych. Jest to krótki i zwięzły kwestionariusz, w którym studenci wyrażają swoją opinię m.in. na temat:

- stopnia realizacji przedstawionego programu,
- umiejętności wzbudzenia przez prowadzącego zainteresowania słuchaczy,
- atrakcyjności wykorzystywanych pomocy naukowych,
- przytaczania praktycznych przykładów,
- komunikatywności, życzliwości oraz kultury osobistej prowadzącego zajęcia.

Wyniki ankiet są podawane do wiadomości kierowników katedr i samego zainteresowanego, a następnie stanowią jeden z czynników corocznej oceny pracowników. Badanie to ma służyć podwyższeniu jakości kształcenia na uczelni, ze względu jednak na brak możliwości jakiegokolwiek zestawienia wyników ankiet uznaje się je za bardzo mało efektywne narzędzie wewnętrznego systemu kontroli. Również sami pracownicy naukowcy, w celu podniesienia poziomu i zwiększenia atrakcyjności zajęć, prowadzą własne ankiety wśród studentów, a ich wyniki są często dyskutowane na zebraniach katedr. Stanowią podstawę korekty programu przedmiotu lub też technik jego prowadzenia.

Corocznie wśród studentów składających egzaminy dyplomowe przeprowadza się badanie ankietowe, którego celem jest poznanie sposobu postrzegania uczelni przez jej absolwentów. Ankieta obejmuje następujące grupy zagadnień<sup>8</sup>:

- główne motywy wyboru studiów,
- cechy dobrej szkoły wyższej w opinii studentów,
- oczekiwania studentów dotyczące kształtowania przez uczelnie ogólnych umiejętności zawodowych,
- ocena zdobytych umiejętności w świetle oczekiwań i wymagań stawianych przez pracodawców,
- poziom relacji emocjonalnych z uczelnią,
- ocena prestiżu danej uczelni na tle innych szkół wyższych.

Wyniki badania mają służyć doskonaleniu oferty dydaktycznej, w szczególności modyfikacji programów istniejących specjalności, a także budowaniu pozytywnego wizerunku, od którego zależy konkurencyjność uczelni.

<sup>7</sup> Tamże, s. 10.

<sup>8</sup> K. Mazurek-Łopacińska (red.), *Problemy teorii i praktyki marketingu*, Marketing 4, UE, Wrocław 2008, s. 11.

Do endogenicznych metod kontroli jakości kształcenia należy zaliczyć również monitorowanie losów zawodowych absolwentów, służące rozpoznaniu zawodowej sytuacji absolwentów szkół wyższych oraz uwarunkowań przebiegu ich karier zawodowych, a także poznaniu ich opinii na temat jakości kształcenia na wybranym kierunku w szkole wyższej i własnej oceny swojej kariery zawodowej<sup>9</sup>. Choć badanie losów zawodowych absolwentów jest dość trudne, uczelnie starają się przeprowadzać je bardzo systematycznie. Jako narzędzie badawcze najczęściej stosują kwestionariusze ankietowe. Owe badanie najczęściej odbywa się za pośrednictwem poczty; ankiety rozsyła się do absolwentów uczelni w różnych okresach po ukończeniu edukacji. Adresy do korespondencji pozyskiwane są z baz absolwentów prowadzonych przez stowarzyszenia absolwentów, funkcjonujące na niemal każdej uczelni. Zwrotność rozesłanych ankiet wynosi od 10 do 30%<sup>10</sup>, a czas oczekiwania na zwrot kwestionariuszy jest dość długi, ale jest to stosunkowo tania metoda badawcza, pozwalająca na poddanie pomiarowi dużej próby. Ankiety wręcza się również na organizowanych przez uczelnie zjazdach absolwentów. Informacje i opinie uzyskiwane są dodatkowo od aktywnych członków stowarzyszenia absolwentów, niemniej jednak są to badania niesystematyczne, przeprowadzane na niewielkich próbkach, a uzyskiwane informacje są fragmentaryczne.

Ważnym miernikiem poziomu jakości kształcenia na uczelniach są obligatoryjne, okresowe oceny nauczycieli akademickich. Ich głównym celem jest ustalenie stopnia wypełnienia przez pracowników naukowych przewidzianych na danym stanowisku obowiązków, a w efekcie – podniesienie jakości wykonywanej pracy. Ocena dokonywana jest na specjalnie przygotowanych arkuszach, na które pracownik naukowy samodzielnie nanosi punkty według istniejących zasad punktacji z następujących obszarów<sup>11</sup>:

- osiągnięcia badawczo-naukowe (publikacje recenzowane, monografie naukowe, tytuły i stopnie naukowe, opatentowane wynalazki, prawa ochronne na wzory użytkowe, prace badawcze i rozwojowe, inne osiągnięcia),
- osiągnięcia dydaktyczno-wychowawcze (skrypty akademickie, podręczniki akademickie, ocena pracownika dokonana przez studentów, wyróżniona praca magisterska – nagroda dla promotora, nagrody, recenzje prac magisterskich, dyplomowych, opieka nad kołem naukowym, nad rokiem studiów),
- osiągnięcia organizacyjne (akcja rekrutacyjna, funkcje specjalne na uczelni),
- kształcenie kadr naukowych (zatwierdzenie habilitacji, opieka nad doktorantami, recenzje prac dyplomowych).

Do arkusza każdy pracownik naukowy zobowiązany jest dołączyć stosowne dokumenty, potwierdzające punktowane osiągnięcia. Uzyskanie pozytywnej oceny jest

<sup>9</sup> Z. Hasińska, *Losy zawodowe absolwentów Wyższej Szkoły Handlowej, Wyższej Szkoły Ekonomicznej i Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu*, UE, Wrocław 2008, s. 7.

<sup>10</sup> J.R. Kaden, *Badania marketingowe*, PWE, Warszawa 2006, s. 181.

<sup>11</sup> Zarządzenie nr 53/2006 Rektora AE we Wrocławiu z dnia 27 listopada 2006 r. w sprawie wprowadzenia zasad okresowej oceny nauczycieli akademickich i jej częstotliwości.

podstawą przedłużenia umowy o pracę, często też skutkuje uzyskaniem nagrody za wybitne osiągnięcia na polu dydaktyki, natomiast otrzymanie dwóch z rzędu negatywnych ocen stanowi podstawę do rozwiązania stosunku pracy.

Bezpośrednim, endogenicznym sposobem kontroli jakości kształcenia są przeprowadzane w poszczególnych katedrach hospitacje zajęć, polegające na bezpośrednim uczestnictwie osoby kontrolującej w wykładach bądź ćwiczeniach prowadzonych przez pracownika naukowego. Hospitacja pozwala poznać, poddać wspólnej analizie i ulepszyć stosowane środki i metody nauczania, dodatkowo dostarcza informacji o poziomie pracy wykładowcy, jego umiejętnościach i ewentualnych brakach, a także o zaangażowaniu studentów w zajęcia.

### 3. Egzogeniczne metody pomiaru jakości kształcenia

Endogeniczne sposoby kontroli jakości kształcenia nie są wystarczające. Wewnętrzne kontrole wspierane są przez zewnętrzne, egzogeniczne: (1) takie, którym uczelnie poddają się dobrowolnie, by uzyskując zadowalające wyniki, zwiększyć przewagę konkurencyjną, a także (2) obligatoryjne, pilnujące by student otrzymywał „towar edukacyjny” na najwyższym poziomie. Zewnętrzne systemy pomiaru jakości opierają się na informacjach uzyskanych wewnątrz kontrolowanej jednostki na podstawie przeprowadzonych tam badań i mają służyć również uczelni, decydują bowiem np. o jej miejscu w rankingu, o udzieleniu akredytacji, a nawet o wysokości środków przyznanych na jej funkcjonowanie (najczęściej dotacji państwowych)<sup>12</sup>.

Podstawową egzogeniczną metodą kontroli jakości kształcenia, obejmującą wszystkie szkoły wyższe w Polsce, są regularne inspekcje przeprowadzane przez odpowiednie instytucje. Od roku 2002 zajmuje się tym Państwowa Komisja Akredytacyjna oraz tzw. komisje środowiskowe, przykładem jest komisja dla kierunków ekonomicznych – Komisja Akredytacyjna Fundacji i Promocji Kierunków Ekonomicznych – jej kontroli uczelnie poddają się dobrowolnie. Wymienione komisje mają uprawnienia do nadawania akredytacji, czyli uznania, że uczelnia jest kompetentna do wykonywania swoich zadań i cechuje ją porządek we wszystkich objętych kontrolą obszarach. W wyniku procesu akredytacyjnego uznaje się, lub nie, prawo danej uczelni (wydziału) do prowadzenia kierunków studiów oraz do nadawania stopni i tytułów naukowych<sup>13</sup>. Ocenami zajmuje się jedenaście komisji PKA (rys. 1).

Dana komisja opiniuje i wystawia ocenę jakości kształcenia. Może ona być<sup>14</sup>:

- wyróżniająca, nadawana uczelniom cechującym się wysokim poziomem i wzorcową organizacją prowadzonej działalności dydaktycznej i naukowej,
- pozytywna, świadcząca o spełnianiu wymagań kadrowych, programowych i organizacyjnych oraz dotyczących bazy materiałowej,

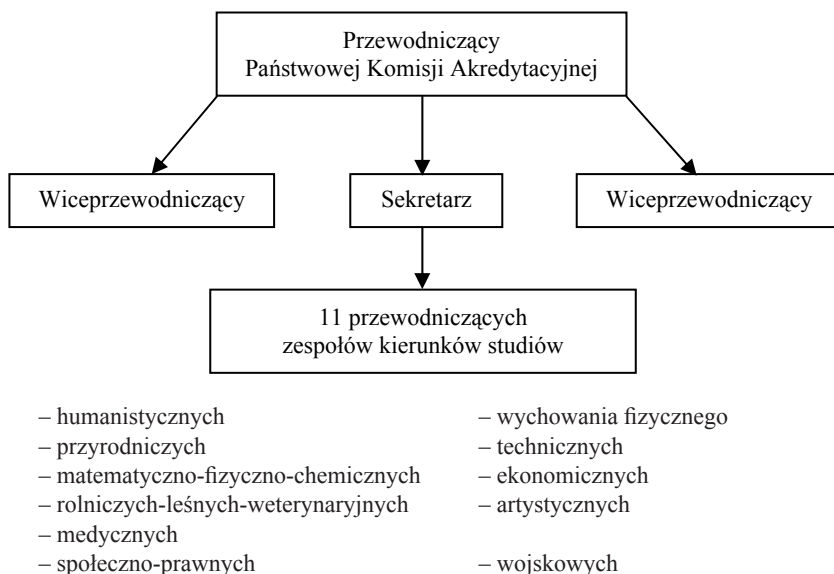
---

<sup>12</sup> K. Cikota, *Funkcje ewaluacji w zapewnieniu jakości kształcenia w uczelniach wyższych*, PWr, Wrocław 2007, s. 25.

<sup>13</sup> Tamże.

<sup>14</sup> <http://www.pka.edu.pl/index.php?page=oceny>, 16.06.2009.

- warunkowa, określająca termin, do którego wszystkie niedociągnięcia powinny zostać usunięte,
- negatywna, oznaczająca cofnięcie uczelni uprawnień.



**Rys. 1.** Struktura Państwowej Komisji Akredytacyjnej

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych ze strony [www.pka.edu.pl](http://www.pka.edu.pl).

Lista kierunków studiów i uczelni, które mają być poddane ocenie, ustalana jest corocznie przez prezydium; wnioskuje o nią także minister zajmujący się sprawami szkolnictwa wyższego. Następnie wytypowane uczelnie przesyłają do odpowiedniej komisji raport samooceny. Ten jest poddawany dogłębnej analizie, w trakcie której ustala się wykaz spraw wymagających wyjaśnienia bądź uzupełnienia. Kolejny etap stanowi wizytacja uczelni przez członków komisji, którzy opracowują z niej raport i przekazują go uczelnianym władzom – te mają czas, aby odnieść się do zawartych w nim uwag. Po określonym czasie członkowie komisji na podstawie sporządzonego raportu i odpowiedzi uczelni proponują ocenę, która zostaje przyjęta przez głosowanie<sup>15</sup>. O podjętej decyzji zawiadamiana jest uczelnia i odpowiedni ministrowie. Fakt otrzymania przez uczelnie akredytacji jest też podawany do publicznej wiadomości na stronie internetowej PKA, co niewątpliwie ma wymierny wpływ na funkcjonowanie danej jednostki edukacyjnej, a także na jej przyszłość<sup>16</sup>.

<sup>15</sup> <http://www.pka.edu.pl/index.php?page=oceny>, 16.06.2009.

<sup>16</sup> K. Cikota, wyd. cyt., s. 6.

Państwowa Komisja Akredytacyjna wzoruje się na najlepszych modelach europejskich, tak by każdy absolwent polskiej uczelni miał duże szanse na znalezienie pracy w każdym europejskim kraju. Współpracuje również z międzynarodowymi organizacjami przy wdrażaniu Procesu Bolońskiego oraz uczestniczy w budowie Europejskiego Obszaru Szkolnictwa Wyższego<sup>17</sup>.

O prestiżu instytucji edukacyjnych świadczą również rankingi prowadzone przez redakcje poczytnych pism, takich jak: „Perspektywy”, „Polityka”, „Rzeczpospolita”, „Wprost”, „Newsweek”. Koncentrują się one głównie na bazie materialnej szkoły oraz ilości kadry posiadającej stopnie akademickie. Porównywane wymiary mają często czysto formalny charakter i tworzą obraz niemal idealnych uczelni, posiadających znakomitą bazę nauczania oraz dużą liczbę świetnych dydaktyków, dzielących się wiedzą ze studentami skupianymi w małe grupy. Choć brane są pod uwagę szanse na znalezienie pracy przez przyszłych absolwentów, pomijany jest wymiar określający ich dalsze losy<sup>18</sup>. Pomimo tak wąskiego obszaru koncentracji rankingi są bardzo wymowne dla przyszłych studentów, stanowią jeden z ważniejszych czynników wpływających na ostateczny wybór miejsca dalszego rozwoju edukacyjnego, dlatego uczelniane władze dokładają wszelkich starań, by miejsce ich uczelni było jak najwyższe.

Za egzogeniczny weryfikator jakości kształcenia uczelnie wyższe od niedawna uznają rynek pracy – poziom zadowolenia pracodawców z przygotowania absolwentów konkretnych uczelni do podjęcia pracy zawodowej zgodnej z ukończonym kierunkiem studiów. Aby zgłębić te opinie, uczelnie przeprowadzają wywiady z pracodawcami swoich absolwentów. Pozwalają one określić, czy poziom kształcenia jest wystarczająco wysoki, czy programy są odpowiednio dobrane do danych kierunków, jakie cechy powinien posiadać współczesny absolwent szkoły wyższej, by sprostać wymaganiom rynku pracy. Rynek staje się weryfikatorem jakości kształcenia, a uczelnia, chcąc być konkurencyjną, powinna się temu podporządkować. Wykształcenie staje się niejako towarem, a aby go sprzedać, trzeba bacznie przyglądać się zmianom na rynku pracy i dostosowywać się do jego potrzeb.

Coraz większym poparciem cieszy się amerykańska koncepcja włączenia w prace komisji akredytacyjnych osób spoza środowiska akademickiego, przede wszystkim właśnie pracodawców. Biorą oni także czynny udział w pracach nad nowymi kierunkami oferowanymi przez uczelnie. Ich rola sprowadza się głównie do prognozowania popytu na specjalistów, aczkolwiek dąży się do tego, by pracodawcy byli bardziej zaangażowani w tego typu pracę, np. poprzez dobieranie przedmiotów wykładanych na tworzoną specjalność, które ich zdaniem mogą sprawić, że absolwent będzie jeszcze lepiej przygotowany do podjęcia pracy. W takim podejściu za jakość kształcenia uznaje się efektywność społeczną kształcenia, czyli wykorzystanie potencjału intelektualnego członków społeczeństwa<sup>19</sup>.

<sup>17</sup> „Gazeta Wyborcza. Gazeta Edukacja”, 19.05.2009, s. 4.

<sup>18</sup> J. Woźniak, wyd. cyt., s. 357.

<sup>19</sup> K. Cikot, wyd. cyt., s. 6.



Rynek pracy jako miernik jakości kształcenia jest kontrowersyjny i wzbudza sporo emocji w gronie zajmujących się tą tematyką. Widoczny jest podział na jego zwolenników i na zagorzałych przeciwników, wyrażających opinię, iż to uczelnia powinna określać, czego i w jaki sposób uczyć, a rola rynku sprowadza się do wyrażania chęci i podejmowania działań zmierzających do podnoszenia kwalifikacji własnych i zatrudnianych pracowników. Zwolennicy tej opcji uważają, że tylko w takich warunkach można skutecznie budować wizerunek i potencjał rozwojowy uczelni. W ostateczności bowiem sektor szkolnictwa wyższego sam ponosi odpowiedzialność za treść i kształt programów edukacyjnych, jak również za poziom nauczania w placówkach. Tak więc za jakość kształcenia powinna odpowiadać uczelnia i nauczyciele, bezustannie upewniając się, że poziom kształcenia oferowany przez ich placówkę spełnia wszelkie standardy<sup>20</sup>.

#### 4. Podsumowanie

Proces kształcenia powinien być monitorowany w sposób ciągły i standaryzowany. Obok stałych, formalnych mierników jakości kształcenia, stosowanych przez uczelnie wyższe od lat, takich jak pomiar kwalifikacji wykładowców, samooceny pracownicze, ankiety studenckie, ankiety absolwentów, inspekcje Państwowej Komisji Akredytacyjnej, pojawiły się nowe formy kontroli. Należą do nich komisje środowiskowe, rankingi międzyuczelniane, opinie pracodawców.

Systemy zapewniania jakości, w których stosuje się różne techniki i metody – regulacje państwowe, akredytację oraz siły rynkowe – są bardziej efektywne niż te, które bazują wyłącznie na jednej metodzie. W związku z tym wdrożenie systemu kompleksowego zarządzania jakością kształcenia owocuje lepszą organizacją, większą efektywnością oraz konkurencyjnością.

Reasumując przedstawione mierniki kontroli jakości kształcenia na uczelniach wyższych, stwierdzić należy, że utrzymaniu wysokiej jakości kształcenia służą zewnętrzne mechanizmy, którym towarzyszą wypracowane wewnątrz uczelni procedury badania jakości kształcenia. W wielu zewnętrznych procedurach wykorzystywane są wyniki wewnętrznych badań jakości kształcenia danej uczelni i na ich podstawie wystawiane są końcowe opinie<sup>21</sup>. Uzyskanie wysokiej oceny zewnętrznej jest najskuteczniejszą metodą przekazywania społeczeństwu informacji o walorach studiowania w danej szkole i w bezpośredni sposób wpływa na liczbę osób zainteresowanych podjęciem edukacji w opiniowanej jednostce.

---

<sup>20</sup> K. Dittrich, *Dutch Universities of Applied Sciences and the Labour Market: Strengths and Risks*, Warszawa 2009.

<sup>21</sup> K. Cikot, wyd. cyt., s. 29.



## Literatura

- Batóg B., Wawrzyniak K., *System oceny procesów nauczania*, Konferencje Dydaktyczne, Łódź 2005.
- Borkowski S., Wszendybył E., *Jakość i efektywność usług hotelarskich*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2007.
- Cikot K., *Funkcje ewaluacji w zapewnieniu jakości kształcenia w uczelniach wyższych*, PWr, Wrocław 2007.
- Dittrich K., *Dutch Universities of Applied Sciences and the Labour Market: Strengths and Risks*, Warszawa 2009.
- „Gazeta Wyborcza. Gazeta Edukacja”, 19.05.2009.
- Hasińska Z., *Losy zawodowe absolwentów Wyższej Szkoły Handlowej, Wyższej Szkoły Ekonomicznej i Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu*, UE, Wrocław 2008.
- Kaden J.R., *Badania marketingowe*, PWE, Warszawa 2006.
- Karaszewski R., *Nowoczesne koncepcje zarządzania jakością*, Dom Organizatora, Toruń 2009.
- Mazurek-Lopacińska K. (red.), *Problemy teorii i praktyki marketingu*, Marketing 4, UE, Wrocław 2008.
- Skrzypek E., *Jakość i efektywność*, UMCS, Lublin 2002.
- [www.pka.edu.pl/index.php?page=oceny](http://www.pka.edu.pl/index.php?page=oceny), 16.06.2009.
- Woźniak J., *Kryteria oceny jakości kształcenia w szkole wyższej (na przykładzie ekonomii i zarządzania) jako czynnik wzmacniający nierówności społeczne*, Mitel, Rzeszów 2006.
- Zarządzenie nr 53/2006 Rektora AE we Wrocławiu z dnia 27 listopada 2006 r. w sprawie wprowadzenia zasad okresowej oceny nauczycieli akademickich i jej częstotliwości.

## METHODS OF QUALITY CONTROL IN EDUCATION, USED BY COLLEGES

**Summary:** This article aims to review the methods, by which the universities control the quality of services offered. The basis for maintaining the high standard of education quality by the colleges is its regular control and the capability of drawing conclusions from the study. The care of colleges regarding the quality of education manifests by the use of methods that can be considered through endo- and exogenous prism. It means, those, that have been elaborated within the college - cyclic internal audits and periodic external reviews that colleges are being subjected voluntarily or mandatory. Both, endo- and exogenous quality control procedures, include training programmes, course of education and final effects.