



DOI 10.15826/umpa.2017.02.029

О НЕКОТОРЫХ ОСОБЕННОСТЯХ ИЗМЕРЕНИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ СО СТУДЕНТАМИ В КОНТЕКСТЕ УПРАВЛЕНИЯ УНИВЕРСИТЕТОМ

А. К. Григорян, М. И. Заславская

Ереванский государственный университет

Армения, 0025, г. Ереван, ул. Алека Манукяна, 1; zaslavml@gmail.com

Ключевые слова: менеджмент образовательного процесса, современный университет, управление университетом, реформирование образования, качество университетского образования, мониторинг обратной связи, институциональные внутривузовские исследования.

Представленная статья относится к категории исследовательских статей. В статье рассматриваются проблемы эффективного управления университетом в условиях современных тенденций реформирования высшего образования, в том числе в рамках Болонского процесса. В качестве одной из основных составляющих эффективного менеджмента анализируются технологии внутривузовских исследований (так называемые *institutional researches*) в контексте обеспечения обратной связи со студентами в вузе, которые являются одним из наиболее продуктивных методов в деле эффективного управления современным университетом. В статье представлены особенности реализации, методика и методология подобного типа комплексных когортных социологических исследований, проводимых в течение ряда лет в Ереванском государственном университете. Подобные исследования позволяют проанализировать ситуацию в нескольких аспектах. С одной стороны, выявляется структурная статическая составляющая среды. С другой стороны, можно охарактеризовать динамическую картину, проанализировать векторы возможных трансформаций, проследить динамику восприятия учебного процесса в результате тех или иных управленческих воздействий. В частности, резкие колебания в оценках студентов позволяют выявить наличие определенных доминирующих факторов, оказавших влияние на учебный процесс или ситуацию опроса. В статье представлены результаты проведенных исследований, возможности применения их для эффективного менеджмента университета. Анализ полученных данных позволяет выявить широкий спектр особенностей восприятия студентами всего процесса обучения в университете, особенностей оценок бакалавров и магистрантов, выпускников очной и заочной программ обучения, различных специальностей по разным факультетам. В статье анализируются те сферы, которые удостоились наиболее высоких оценок со стороны студентов, так же, как и те сферы, где накопился целый ряд проблем, требующих оперативных управленческих решений. Показаны институциональные возможности университета с целью разработки научно обоснованных управленческих решений на основе данных, полученных в подобного рода исследованиях.

В современных условиях стремительных трансформаций практически во всех областях жизнедеятельности социума вопрос о месте, роли и миссии современных университетов в общественных структурах является одним из актуальных вопросов в дискуссии о современном высшем образовании как одной из основных предпосылок перехода к обществу знания. Вместе с попытками преодолеть так называемый «кризис образования» вопрос о реорганизации и трансформации концепции современного университета является весьма дискуссионным. Согласно П. Скотту, к основным угрозам для академических ценностей можно от-

нести, во-первых, концептуально новый подход к высшему образованию как к «индустрии знаний», во-вторых, во многом чисто утилитарный подход к передаваемому знанию, и, в-третьих, коммерциализация схем организации высшего образования (см. [1]). По мнению В. С. Сенашенко, «Предпринимаются попытки превращения университета в бюрократически организованную и относительно автономную потребительски ориентированную корпорацию» [2, с. 44]. Согласно мнению ряда исследователей проблема коммерциализации университетов, усиление так называемой «рыночной логики» в университетской

среде могут иметь непредсказуемые последствия для сохранения миссии университета как центра кумуляции, создания и передачи знаний [3, с. 22]. По мнению В. А. Кутырева, «из «фабрики мыслей» университеты превращаются в «фабрики информации», а вернее, – в универсамы по ее рекламе и продаже, в «предпринимательские университеты» [4, с. 146]. Ряд экспертов считает, что «на процесс коммерциализации образования наиболее существенное влияние оказывают, с одной стороны, проводимая Европейским союзом образовательная политика, с другой стороны, стремление Всемирной торговой организации вовлечь образование в условия рынка. ЕС воспринимает образование в первую очередь как фактор, определяющий степень конкурентоспособности и динамичности развития экономики страны, как фактор соперничества на глобальном рынке труда <...> Образовательная политика большинства государств СНГ нацелена на скорейшее включение национальных образовательных систем в рыночную среду. Это подтверждается разработкой и реализацией в СНГ новых либеральных экономических механизмов...» [5]. Ясно, что страны постсоветского пространства в настоящее время не могут составить достойную конкуренцию университетам европейского пространства в аспекте вложений в систему образования, и коммерциализация университета в постсоветских странах стремительно развивается [6]. Тенденция коммерциализации университетов ставит перед менеджментом университета целый ряд вызовов, которые нуждаются в оперативном реагировании. В их числе можно отметить следующие: уменьшение численности абитуриентов в условиях постсоветского пространства [7], слабая связь университета с потребностями трудового рынка, недостаток финансирования университетов и др. Деятельность университета как экономического агента начинает оцениваться на основе результатов его деятельности и показателей коммерческого успеха, таких как «полезность», «эффективность», «успешность», а также «качество образования». Индикаторами успеха университета обычно признаются следующие показатели: достижения студентов в обучении, институциональные ресурсы университета и т. п. [8].

В ответ на постоянно обновляющиеся вызовы в сфере управления университетом возникает необходимость привлечения все большего количества студентов, однако желательно не в ущерб их профессиональной подготовке. В условиях коммерциализации университетов студент выступает как основной потребитель предоставляемых ком-

мерческим учреждением услуг. Отсюда возникают такие задачи, как необходимость обеспечения обратной связи с потребителем, оценки качества предоставляемых услуг, в частности, мониторинга профессиональной подготовки студента.

Отметим, что в настоящее время в свете Болонских преобразований роль студента неизмеримо возрастает. Согласно Пражскому коммюнике, встречи европейских министров высшего образования роль студента (как полноправного члена института высшего образования) сводится, в частности, к роли компетентного, активного и конструктивного партнера в деле создания и формирования европейского пространства высшего образования, обязательного участника, «влияющего на организацию и содержание образования в университетах» [9]. Еще более акцентируется роль студентов в процессе организации образования в Берлинском коммюнике 2003 г. [10].

Одним из наиболее продуктивных методов в деле эффективного управления современным университетом являются внутривузовские исследования (так называемые *institutional researches*). Подобные исследования стали практиковаться во многих университетах начиная с прошлого века, в том числе в Университете Иллинойса, в Йельском университете, в Мичиганском университете и др., где создавались специализированные Исследовательские Бюро (*Bureau of Institutional Research*) [11]. В частности, регулярные социологические измерения постепенно становятся важнейшей частью мониторинга деятельности современных университетов.

По словам одного из основоположников формальной социологии Георга Зиммеля, интерпретирующего процесс образования с точки зрения концепций социальной коммуникации, «прогресс воспитания можно измерить не силой воздействия учителя на ученика, а силой обратного действия, оказываемого пассивной стороной (учеником) на активную сторону (учителя)» [12, с. 27]. Для формирования эффективного управления университетом институционализация исследований «обратной связи со студентами» (*feedback*), а также исследований «студенческих рейтингов» является одним из важнейших составляющих учебного процесса и обеспечения качества образования [13]. Фактически результаты независимого контроля со стороны студентов позволяют не только повышать качество образовательного процесса в вузе, но и выявлять как положительные, так и отрицательные стороны организации образовательного процесса в университете, что является неотъемлемой составляющей эффективного менеджмента вуза.

Подобные измерения начинают реализовываться и в университетах постсоветского пространства, однако в связи с отсутствием подобной практики и традиций в прошлом этот процесс находится еще только на стадии становления. По словам Т. В. Семеновой, «данные, полученные в результате внутриуниверситетских исследований, полезны, поскольку информируют руководство вуза о существующих проблемах и позволяют принимать обоснованные решения» [14]. В Ереванском государственном университете институциональные исследования начали проводиться уже давно и имеют свои традиции. Начиная с 2002 г. каждый семестр периодически проводились когортные опросы студентов на предмет оценивания преподавательского состава. В результате исследований выявился ряд методологически важных вопросов на предмет валидности реализуемой методики и интерпретации полученных результатов. Исследования проводились централизованно, с систематическим информированием преподавательского состава о полученных результатах¹. С 2009 г. в университете начал осуществляться проект мониторинга мнений выпускников университета с целью установки регулярной обратной связи между студентами и администрацией университета, обеспечения эффективного стратегического планирования и управления в сфере повышения качества образования. После корректировки методологических и методических основ исследования и реализации ряда пилотажных опросов, с 2011 г. исследования стали проводиться регулярно. В результате были реализованы шесть повторных исследований в течение 2011–2016 гг.

В качестве объекта проводимых исследований рассматривались выпускники бакалавриата и магистратуры Ереванского государственного университета как очной, так и заочной формы обучения. Исследования проводились после сдачи всех выпускных экзаменов в летние месяцы. Данный подход позволил получить более объективные оценки студентов в связи с тем, что студент, изучивший по конкретной образовательной программе весь комплекс соответствующих предметов, имеет более цельное представление об образовательном процессе по сравнению со студентом, еще находящимся в процессе обучения. В данном контексте также нивелируется фактор зависимости оценки студента от своего статуса.

В качестве метода сбора информации был применен метод полустандартизированного ан-

кетного опроса. Анкета заполнялась со стороны выпускника с обеспечением анонимности ответов. Исследования реализовывались как сплошные.

В результате операционализации были выделены следующие три основные составляющие образовательного процесса: во-первых, содержательная компонента процесса образования; во-вторых, управленческая компонента, наконец, в-третьих, инфраструктурная компонента. Выпускники оценивали такие составляющие образовательного процесса, как качество образовательных программ, качество вспомогательных ресурсов и качество работы администрации и соответствующих подразделений университета. *Качество образовательных программ* включало оценку выпускниками образовательных программ, методологию образовательного процесса, организацию процесса обучения. В качестве индикаторов данных характеристик выступали степень удовлетворенности выпускника своими теоретическими и практическими знаниями, полученными в университете, профессиональными умениями, полезностью посещаемых курсов и практических занятий, знаниями иностранных языков, объективностью как текущего оценивания знаний, так и объективностью итоговой аттестации знаний.

Оценка *учебных ресурсов и вспомогательных служб* включала в себя такие индикаторы, как оценка удовлетворенности выпускниками аудиторных условий, оснащенности и оборудования лабораторий, компьютерных залов, доступностью интернет-связи, деятельностью Центра Карьеры. В качестве индикаторов также были включены удовлетворенность выпускников деятельностью библиотеки, доступностью современной профессиональной литературы, оснащенностью библиотек и читальных залов, уровнем обслуживания в библиотеках.

Административная составляющая качества образования включала такие индикаторы: оценку выпускниками деятельности руководства ЕГУ, руководства факультетов, преподавательского состава, студенческих структур, а также оценку процедур реагирования администрации на заявления и жалобы студентов. Со стороны выпускников также давались оценки коррупционным рискам в образовательном процессе.

Дополнительно выпускники давали общую оценку своего обучения в университете. Респондентам предоставлялась возможность описать дополнительные, на их взгляд, проблемы в процессе обучения в свободном изложении в виде открытого вопроса в конце анкеты. Особое место в исследовании занимала информация по тру-

¹ Ввиду того, что исследования продолжают и методология находится в процессе корректировки, результаты упомянутых исследований в рамках данной статьи не приводятся.

доустройству выпускников на момент окончания вуза, то есть данные об их включенности в рынок труда и уровне специализации их занятости.

Анализ полученных данных выявил широкий спектр особенностей восприятия студентами всего процесса обучения в университете, особенностей оценок бакалавров и магистрантов, выпускников очной и заочной программ обучения, различных специальностей по разным факультетам. Анализ позволил выделить те сферы, которые удостоились наиболее высоких оценок со стороны студентов, так же, как и те сферы, где накопился целый ряд проблем, требующих оперативных управленческих решений. Особо следует оговорить возможности анализа ситуации на факультетах, выделить там сильные и слабые стороны образовательного процесса. При этом следует подчеркнуть, что исследования были направлены на выявление субъективного восприятия потребителей образовательного рынка, в то время, как фактическая ситуация могла быть несколько иной, чем та, которая очерчивалась в сознании студента-выпускника. Тем не менее подобная информация является одной из важнейших в деле эффективного управления университетом, с помощью которой возникает возможность оценить общую ментальную атмосферу в тех или иных подразделениях университета.

Отметим также, что лонгитюдные исследования позволяют проанализировать ситуацию в нескольких аспектах. С одной стороны, выявляется структурная статическая составляющая среды. С другой стороны, можно охарактеризовать динамическую картину, проанализировать векторы возможных трансформаций, проследить динамику восприятия учебного процесса в результате тех или иных управленческих воздействий. В частности, резкие колебания в оценках студентов позволяют выявить наличие определенных доминирующих факторов, оказавших влияние на учебный процесс или ситуацию опроса.

В целях разработки научно обоснованных управленческих решений данные, полученные в исследованиях, анализировались в таких подразделениях университета, как Центр обеспечения качества образования, Ученый Совет университета, административные структуры на каждом факультете университета.

В результате проведенных исследований был выведен ряд закономерностей, отраженных в восприятии выпускников. В качестве одной из таких закономерностей можно отметить статистически значимо более высокие оценки всех компонент учебного процесса у магистрантов по сравнению

с бакалаврами. При этом в ряде случаев более низкие оценки магистрантов выявляли значимые проблемы в образовательной программе именно магистратуры, в частности, такие, как, например, организация практик или лабораторных исследований в магистратуре. Отметим, что в результате управленческого воздействия и оперативного реагирования соответствующих подразделений университета были разрешены указанные проблемы в деле обучения студентов в магистратуре. В итоге это отразилось на изменении выявленных тенденций в оценках выпускников. Более того, в результате реализации определенных программ в системе бакалавриата по сравнению с 2011, 2012 и 2013 гг. резко повысились оценки выпускников-бакалавров, значимые отличия в оценках во многих случаях нивелировались, и даже в некоторых случаях оценки выпускников бакалавриата стали значимо более высокими по сравнению с оценками выпускников-магистрантов. Например, у выпускников бакалавриата настолько повысилась удовлетворенность деятельностью студенческих структур, а также удовлетворенность от реагирования администрации университета на жалобы студентов, что их оценки в 2015 г. стали статистически значимо выше, чем соответствующие оценки магистрантов (более подробно с данными можно ознакомиться в работе [15]).

Отметим также, что в результате конкретных программ по ремонту и оснащению аудиторий, лабораторий и иных инфраструктурных составляющих университета в целом один из самых высоких приростов в оценках выпускников был зафиксирован именно в этой сфере. В этом отношении данная категория оценок позволяла выявлять, на каких факультетах имелись проблемы с удовлетворенностью студентов учебными ресурсами и вспомогательными службами, выделить те составляющие, которые нуждались в реорганизации на конкретном факультете.

В результате значительно повысилась удовлетворенность выпускников практическими умениями, полученными в процессе обучения, знаниями иностранных языков, объективностью оценок своих знаний, а также целым рядом условий образовательного процесса, таких как удовлетворенность аудиторными условиями, доступностью интернета, оснащенностью компьютерных залов.

Еще один примечательный результат касается динамики занятости выпускников, которая из года в год имела тенденцию к увеличению, равно как и информированность выпускников о своей будущей занятости (что можно утверждать и о бакалаврах, и о магистрантах). Однако анализ этих

тенденций по факультетам позволил выявить те специальности, спрос которых на рынке труда уменьшается, так же, как и те специальности, спрос на которые повышается. Например, о соотношении спроса и предложения на рынке труда может говорить стабильная тенденция снижения занятости выпускников факультетов естественных наук, а также уменьшения степени специализации занятости у представителей некоторых гуманитарных наук. Анализ подобных тенденций позволяет корректировать показатели спроса и предложения по тем или иным специальностям со стороны университета.

Примечательная ситуация складывается в отношении анализа особенностей оценок студентов по факультетам. Результаты всех исследований свидетельствовали о том, что фактор факультета является одним из самых значимых факторов, влияющих на оценки выпускника. Фактически на каждом из факультетов складывается своя особая среда, которая оказывает влияние на общее восприятие ситуации в университете в конкретном соотношении его со шкалой измерения. Например, на факультете социологии измерение соответствующих признаков воспринимается студентами профессионально, и поэтому в пятибалльной системе измерения социологи давали оценки в соответствии с общей чувствительностью шкалы (5 баллов), в отличие от многих гуманитарных факультетов, где шкала воспринималась чисто номинально: 5 – как «отлично», 4 – как «хорошо», 3 – как «удовлетворительно», а 2 – как «неудовлетворительно». Восприятие шкалы как числовой системы, а не номинальной системы было характерно также для студентов точных и некоторых естественных наук. При этом выявилась следующая закономерность: выпускники из одного и того же факультета давали значимо более однородные оценки, чем выпускники разных факультетов. Иными словами, межгрупповая дисперсия по факультетам значительно превышала внутригрупповую. Кластерный анализ оценок выпускников по факультетам позволил выделить три основных типа факультетов. К первому типу факультетов относились те факультеты, где преобладали в основном высокие оценки удовлетворенности респондентов, вторую группу составили те факультеты, где преобладали невысокие оценки, и, наконец, третья группа состояла из тех факультетов, где сложно было выделить ту или иную тенденцию в оценивании респондентами учебного процесса, усредненные оценки их соответствовали средним значениям шкалы. Интересно, что к группе менее удовлетворенных

факультетов можно было отнести факультеты точных наук, а также экономистов, социологов и психологов. К более удовлетворенным факультетам можно было отнести представителей юридического факультета, факультета международных отношений и востоковедения.

Более того, исходя из результатов проведенных исследований можно было выделить так называемые «стабильные» факультеты, где тенденции оценивания сохранялись из года в год, и «переменчивые» факультеты, где оценки выпускников претерпевали резкие изменения. Сравнительный анализ позволил обратить внимание на такие ситуации, когда респонденты «стабильного» на протяжении нескольких лет факультета вдруг резко меняли свои оценки. В таких случаях приходилось проводить дополнительное исследование, обычно реализованное качественными методами, для того, чтобы выявить факторы, имевшие влияние на трансформацию ситуации.

Таким образом, измерение удовлетворенности выпускников университета является одним из необходимых компонент повышения качества образования в современных условиях, когда деятельность университета претерпевает весьма радикальные изменения, и в функции университета, наряду с обеспечением качественного образовательного процесса, начинают входить маркетинговые и иные функции, например, функции чисто экономической организации.

Фактически, проведение подобных исследований, обеспечивающих обратную связь со студентами, способствует большей оптимизации следующих процессов:

- выявление и решение проблем в области обеспечения качества образования;
- обеспечение установки вуза на защиту прав и интересов потребителей услуг образования (студентов);
- выявление проблем в деятельности различных подразделений вуза, повышение эффективности внутренней согласованности в работе подразделений, оздоровление внутренней среды вуза;
- повышение эффективности механизмов взаимодействия вуза и рынка труда;
- повышение эффективности механизмов информирования и систематизации работы сотрудников вуза различных подразделений.

Учитывая тот факт, что университет – это сложная система, деятельность подсистем которой органически объединяет образовательную, научно-исследовательскую, инновационную, маркетинговую сферы, можно утверждать, что эффек-

тивное развитие университета во многом определяется его административной, управленческой структурой. Вследствие этого в любом вузе в деле эффективной разработки внешней и внутренней управленческой деятельности наиболее актуальным является создание открытого информационно-образовательного пространства [16], и проведение подобных исследований является весьма существенным вкладом в создание и укрепление подобного пространства. Как уже упоминалось, обсуждение результатов подобных исследований, предоставление различным структурам университета оперативной аналитической информации позволяет существенно скорректировать эффективность результатов по принятию управленческих решений. Более того, информирование не только администрации университета, но и профессуры университета, а также студентов позволяет внести определенную корректировку в разрешение актуальных вопросов, связанных с функционированием и ролью университета в современных условиях. В частности, с развитием практики рассмотренных институциональных исследований появляется надежда на создание такой академической среды университета, где будет возможна корректировка традиционных академических ценностей в соответствии с современными вызовами в деле реорганизации системы высшего образования так, чтобы традиционные ценности не утратили своей инновационной составляющей.

Список литературы

1. Скотт П. Академические ценности и организация академической деятельности в эпоху глобализации // Высшее образование в Европе. 2003. Т. XXVIII. № 3. С. 295–307.
2. Сенашенко В. С. О некоторых проблемах жизни современного университета // Университетское управление: практика и анализ. 2012. № 2. С. 43–47.
3. Прохоров А. В. Новые академические ценности высшего образования // Гаудеамус. 2012. № 1. С. 22–27.
4. Кутырев В. А. Человеческое и иное: борьба миров. СПб.: Алетейя, 2009. 264 с.
5. Власов А. В., Пивовар Е. И. Некоторые аспекты реформы высшей школы на постсоветском пространстве [Электронный ресурс]. URL: <http://www.postsoviet.ru/page.php?pid=42> (дата обращения: 22.06.2016).
6. Аветисян П. С., Заславская М. И., Галикян Г. Э. Проблемы и перспективы модернизации систем высшего образования стран ЕАЭС в контексте создания и развития единого образовательного пространства // Вестник Российско-Армянского Университета: гуманитарные и общественные науки. 2016. № 2. С. 7–30.
7. Груздев И. А., Горбунова Е. В., Фрумин И. Д. Студенческий отсев в российских вузах: к постановке проблемы // Вопросы образования. 2013. № 2. С. 67–81.
8. Koljatic M., Kuh G. D. A Longitudinal Assessment of College Student Engagement in Good Practices in Undergraduate Education, Higher Education, 2001, vol. 42, no. 3, pp. 351–371.
9. Towards the European Higher Education Communique of the Meeting of European Ministers in Charge of Higher Education in Prague, May 19th, 2001, 112 p.
10. Realising the European Higher Education Area. Communiqué of the Conference of Ministers Responsible for Higher Education in Berlin on 19 September 2003, 44 p.
11. Reichard D. J., McLaughlin G. W., Knight W. E. The Handbook of Institutional Research. San Francisco: Jossey-Bass, 2012. 707 p.
12. Зиммель Г. Избранное. М.: Юрист, 1996. 607 с.
13. Hendry D. & Dean S. J. Accountability, evaluation of teaching and expertise in higher education, International Journal for Academic development, 2002, no. 7 (1), pp. 75–82.
14. Семенова Т. В. Межвузовские исследования как важный инструмент изучения системы высшего образования // Universitas. 2013. Т. 1. № 3. С. 9–19.
15. Григорян А. К., Заславская М. И. Уровень удовлетворенности от полученного образования среди выпускников ЕГУ: результаты сравнительных исследований (2011–2013). Ереван: ЕГУ, 2015. 162 с. (на армянском)
16. Миклушевский В. В., Прокошкин А. С., Красильников И. О., Туманов В. Е. Инновации в управлении вузом: новые решения для корпоративной информационной систем // Университетское управление: практика и анализ. 2006. № 6. С. 16–24.

DOI 10.15826/umpa.2017.02.029

ON SOME FEATURES OF MEASURING STUDENTS' FEEDBACK IN THE CONTEXT OF THE UNIVERSITY MANAGEMENT

A. K. Grigoryan, M. I. Zaslavskaya

Yerevan State University

1 Alex Manoogian str., Yerevan, 0025, Armenia; zaslavml@gmail.com

Key words: management of the educational process, modern university, university management, reforming of education system, quality of university education, feedback monitoring, institutional intrauniversity research.

Presented article is classified as a research one. In this article, the problem of efficient management of the university is presented in terms of current trends of higher education reforming, including the framework of the Bologna process. Intra – institutional research technologies are analyzed as one of the main components of effective management in the context of providing feedback from students, being one of the most productive methods in the field of effective management of modern university. In the article, the features of implementation, the method and methodology of such type of complex sociological cohort studies conducted over several years at the Yerevan State University are presented. Such studies allow for analyzing the situation from several aspects. On the one hand, the structural static component of the environment of university is detected. On the other hand, the dynamic picture of perception of the educational process, as well as the analysis of the vectors of possible transformations as a result of various management actions can be characterized. In particular, sharp fluctuations in student performance can detect the presence of certain dominant factors affecting the educational process or the situation of survey.

In the article the possibility of using the results of the research for effective university management is presented. It is possible to analyze a wide range of features of student's perception of all learning process at the University, the features of evaluating bachelors and masters, graduates of full-time and part-time training programs of different specialties in different faculties.

The article analyzes the areas with highest students' ratings, as well as the areas which have accumulated a number of problems that require operational management decisions. Institutional capacity of the university to develop a science-based management decisions based on the data obtained during such type of research is demonstrated.

References

1. Scott P. Akademicheskie tsennosti i organizatsiya akademicheskoi deyatel'nosti v epokhu globalizatsii [Challenges to Academic Values and the Organization of Academic Work in a Time of Globalization]. *Vysshee obrazovanie v Evrope* [Higher Education in Europe], 2003, vol. XXVIII, no. 3, pp. 295–307.
2. Senashenko V. S. O nekotorykh problemakh zhizni sovremennogo universiteta. [Modern University as Object of the Study]. *Universitetskoe upravlenie: praktika i analiz* [University Management: Practice and Analysis], 2012, no. 2, pp. 43–47.
3. Prokhorov A. V. Novye akademicheskie tsennosti vysshego obrazovaniya [New Academic Values of Higher Education]. *Gaudeamus*, 2012, no. 1, pp. 22–27.
4. Kutyrev V. A. Chelovecheskoe i inoe: bor'ba mirov [Human and Other: War of the Worlds], Saint Petersburg, Aleiteiya, 2009, 264 p.
5. Vlasov A. V., Pivovarov E. I. Nekotorye aspekty reformy vysshei shkoly na postsovet'skom prostranstve [Some Aspects of the Reform of the Higher School in the post-Soviet Countries], available at: <http://www.postsoviet.ru/page.php?pid=42> (accessed 22.06.2016).
6. Avetisyan P. S., Zaslavskaya M. I., Galikyan G. E. Problemy i perspektivy modernizatsii sistem vysshego obrazovaniya stran EAES v kontekste sozdaniya i razvitiya edinogo obrazovatel'nogo prostranstva [Problems and Prospects of the Modernization of Higher Education of the EAEC Countries in the Context of the Establishment and Development of United Educational Space]. *Vestnik Rossiisko-Armyanskogo Universiteta: gumanitarnye i obshchestvennye nauki* [Bulletin of the Russian-Armenian University: humanitarian and social sciences], 2016, no. 2, pp. 7–30.
7. Gruzdev I. A., Gorbunova E. V., Frumin I. D. Studencheskii otsevy v rossiiskikh vuzakh: k postanovke problemy [Student Dropout in Russian Higher Education Institutions: the Problem Statement]. *Voprosy obrazovaniya* [Educational Studies], 2013, no. 2, pp. 67–81.
8. Koljatic M., Kuh G. D. A Longitudinal Assessment of College Student Engagement in Good Practices in Undergraduate Education, *Higher Education*, 2001, vol. 42, no. 3, pp. 351–371.
9. Towards the European Higher Education Communique of the Meeting of European Ministers in Charge of Higher Education in Prague, May 19th, 2001, 112 p.
10. Realising the European Higher Education Area. Communiqué of the Conference of Ministers Responsible for Higher Education in Berlin on 19 September 2003, 44 p.
11. Reichard D. J., McLaughlin G. W., Knight W. E. The Handbook of Institutional Research. San Francisco: Jossey-Bass, 2012. 707 p.
12. Simmel G. Izbrannoe [Selected Writings], Moscow, Yurist, 1996, 607 p.
13. Hendry D. & Dean S. J. Accountability, evaluation of teaching and expertise in higher education, *International Journal for Academic development*, 2002, no. 7 (1), pp. 75–82.
14. Semenova T. V. Mezhevuzovskie issledovaniya kak vazhnyi instrument izucheniya sistemy vysshego obrazovaniya [Interuniversity Research as an Important Tool for the Study of Higher Education], *Universitas*, 2013, vol. 1, no. 3, pp. 9–19.
15. Grigoryan A. K., Zaslavskaya M. I. Uroven' udovletvorennosti ot poluchennogo obrazovaniya sredi vypusknikov EGU: rezul'taty sravnitel'nykh issledovaniy (2011–2013) [Satisfaction Level of Educational Attainment Among YSU Graduates: Results of Comparative Studies (2011–2013)], Yerevan State University Publ., 2015, 162 p. (in Armenian)
16. Miklushevskiy V. V., Prokoshkin A. S., Krasilnikov I. O., Tumanov V. E. Innovatsii v upravlenii vuzom: novye resheniya dlya korporativnoi informatsionnoi sistem [The University Management's Innovations: New Decisions for Corporate Informative System]. *Universitetskoe upravlenie: praktika i analiz* [University Management: Practice and Analysis], 2006, no. 6, pp. 16–24.

Информация об авторах / Information about the authors:

Александр Константинович Григорян – кандидат физико-математических наук, доцент, проректор Ереванского государственного университета по учебной работе; (+37460) 710–107; agrigoryan@ysu.am.

Мария Игоревна Заславская – доктор социологических наук, профессор, профессор кафедры прикладной социологии Ереванского государственного университета; (+37455) 278–049; zaslavml@gmail.com, maria_zaslav@ysu.am.

Alexander K. Grigoryan – Candidate of Physical and Mathematical Sciences, Associate Professor, Vice-rector of Yerevan State University for Academic Affairs; (+37460) 710–107; agrigoryan@ysu.am.

Maria I. Zaslavskaya – Doctor of Sociological Sciences, Professor of the Department of Applied Sociology at the Yerevan State University; (+37455) 278–049; zaslavml@gmail.com, maria_zaslav@ysu.am.

