

CONTROLE DE QUALIDADE DO PROCESSO EDUCATIVO NAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR: EXPERIÊNCIA INTERNACIONAL

CONTROL DE CALIDAD DEL PROCESO EDUCATIVO EN LOS CENTROS DE ENSEÑANZA SUPERIOR: EXPERIENCIA INTERNACIONAL

QUALITY CONTROL OF EDUCATIONAL PROCESS IN HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS: INTERNATIONAL EXPERIENCE

Ihor KOLODII¹
Olha BILYAKOVSKA²
Volodymyr MIRONOV³
Ihor BAIDA⁴
Bohdan BURIAK⁵

RESUMO: Este artigo examina questões e abordagens para assegurar um ensino de qualidade nas universidades. Incorporando as realizações das principais figuras internacionais, o artigo fornece ideias e conselhos práticos para ajudar as universidades a observar a qualidade do ensino e oferece uma visão sobre como os tópicos levantados podem ser diretamente aplicados. Inicialmente, são identificadas algumas questões-chave relacionadas com o tema, tais como: definição de qualidade de ensino baseada em provas; formação universitária, e envolvimento dos estudantes no desenvolvimento de um ensino de qualidade no ensino superior. São apresentadas ideias e iniciativas para enfrentar estes desafios: Garantia de qualidade - o que significa "garantia de qualidade" e como pode ser posta em prática; definição de qualidade - explorar o conhecimento atualmente existente e como pode ser mais explorado; desenvolvimento da qualidade - investigação sobre o desenvolvimento de educadores através da formação e avaliação de professores; exemplos de garantia de qualidade - uma visão geral da investigação sobre garantia de qualidade.

PALAVRAS-CHAVE: Qualidade da educação. Formação de professores. Monitorização.

¹ Universidade Nacional Politécnica de Lviv (LPNU), Lviv – Ucrânia. Professor Associado de Pedagogia e Educação Inovadora, Instituto Educacional e Científico de Direito, Psicologia e Educação Inovadora, Departamento de Pedagogia e Educação Inovadora. Doutorado em Pedagogia. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7368-2239>. E-mail: kolodij-is@ukr.net

² Universidade Nacional Ivan Franko de Lviv (IFNUL), Lviv – Ucrânia. Docente, Professora do Departamento de Pedagogia Geral e Pedagogia do Ensino Superior, Faculdade de Educação Pedagógica, Departamento de Pedagogia Geral e Pedagogia do Ensino Superior. Doutora em Ciências Pedagógicas. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2880-6826>. E-mail: inevermus@gmail.com

³ Universidade Nacional de Cultura e Artes de Kiev (KNUCA), Kyiv – Ucrânia. Assistente do Departamento de Tecnologias da Informação, Faculdade de Relações Públicas, Jornalismo e Segurança Cibernética, Departamento de Tecnologia da Informação. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2155-9386>. E-mail: vovamironov91@gmail.com

⁴ Universidade Nacional de Cultura e Artes de Kiev (KNUCA), Kyiv – Ucrânia. Assistente do Departamento de Artes Cinematográficas e Televisivas, Faculdade de Cinema e Televisão Departamento de Artes Cinematográficas e Televisivas. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9667-3610>. E-mail: dinamoihor@ukr.net

⁵ Universidade Nacional de Cultura e Artes de Kiev (KNUCA), Kyiv – Ucrânia. Assistente do Departamento de Artes Cinematográficas e Televisivas, Faculdade de Cinema e Televisão Departamento de Artes Cinematográficas e Televisivas. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6313-4557>. E-mail: bodik4000@gmail.com

RESUMEN: Este artículo examina cuestiones y enfoques para garantizar la calidad de la enseñanza en las universidades. Incorporando los logros de destacadas figuras internacionales, el artículo proporciona ideas y consejos prácticos para ayudar a las universidades a observar la calidad de la enseñanza y ofrece ideas sobre cómo se pueden aplicar directamente los temas planteados. Inicialmente, se identifican algunas cuestiones clave relacionadas con el tema, tales como: la definición de la calidad de la enseñanza basada en pruebas; la formación de la universidad, y la participación de los estudiantes en el desarrollo de la enseñanza de calidad en la educación superior. Se presentan ideas e iniciativas para abordar estos retos: Aseguramiento de la calidad - qué significa "aseguramiento de la calidad" y cómo puede ponerse en práctica; definición de la calidad - exploración de los conocimientos existentes en la actualidad y cómo se pueden seguir explorando; desarrollo de la calidad - investigación sobre el desarrollo de los educadores a través de la formación y la evaluación del profesorado; ejemplos de aseguramiento de la calidad - una visión general de la investigación sobre el aseguramiento de la calidad.

PALABRAS CLAVE: Calidad de la educación. Formación del profesorado. Seguimiento.

ABSTRACT: This article examines issues and approaches for ensuring quality teaching in universities. Incorporating the achievements of leading international figures, the article provides ideas and practical advice to help universities observe teaching quality and offers insights into how the topics raised can be directly applied. Initially, some key issues related to the topic are identified, such as: defining evidence-based teaching quality; training university, and engaging students in developing quality teaching in higher education. Ideas and initiatives to address these challenges are presented: Quality assurance – what “quality assurance” means and how it can be put into practice; defining quality – exploring what knowledge currently exists and how it can be explored further; quality development – research on the development of educators through teacher training and assessment; quality assurance examples – an overview of research on quality assurance.

KEYWORDS: Education quality. Teachers’ training. Monitoring.

Introdução

Garantia de qualidade é garantir que os padrões sejam definidos e atendidos de forma consistente para um produto ou serviço. O termo vem em parte de manufatura e serviços, em parte de cuidados de saúde. Sua aplicação à educação tem sido rápida e onipresente. Mas quão relevante e útil é para o ensino nas universidades?

Qualidade em si é um termo um tanto ambíguo, pois tem nuances de padrões e excelência. Assim, falar em *qualidade da educação* pode remeter a padrões altos ou baixos, ao passo que se referir à *qualidade da educação* significa excelência no ensino. Associar garantia de qualidade com excelência pode ser enganoso. Também pode ser conveniente quando a garantia de padrões mínimos é disfarçada de excelência.

Alguns padrões são importantes para a garantia de qualidade. Mas os padrões, como a beleza, geralmente estão nos olhos ou na percepção dos observadores. Quem são os observadores que determinarão a qualidade do ensino universitário? A ideia importante é que os consumidores de um produto ou serviço devem ser os árbitros finais da qualidade. Disso decorre a ideia de que qualidade é o que satisfaz o consumidor ou comprador. Em sua forma mais simples, qualidade no ensino universitário seria satisfazer o cliente principal, o aluno. Este conceito é mais formalmente formulado pelo *British Standards Institute*: “Qualidade é o conjunto de atributos e características de um produto ou serviço que afetam sua capacidade de atender às necessidades declaradas ou admitidas”. Assim, as necessidades dos alunos podem ser declaradas por eles ou pelo professor em seu nome (BOVILL, 2013).

Clientes ou consumidores nem sempre são fáceis de identificar. Ou geralmente são muitos. Por exemplo, quem são os consumidores da educação universitária? Em um sentido óbvio, os alunos consomem ou têm uma experiência de ensino, mas outros precisam ser satisfeitos, incluindo colegas, chefes de departamento, autoridades financeiras, empregadores, governo e sociedade em geral. Todos estes, em certo sentido, podem ser definidos como clientes do ensino na universidade. O ensino também é claramente um elemento importante da identidade de um membro do corpo docente, seja ou não percebido com entusiasmo.

Outro ângulo é perceber a qualidade como adequação ao propósito. Teoricamente, tal qualidade existiria mesmo que muitos observadores e até mesmo clientes, pelo menos no início, fossem incapazes de apreciá-la. É também uma definição mais útil de situações em que não há clientes óbvios ou onde há vários clientes. Assim, a qualidade do ensino será determinada pela sua adequação para atingir os objetivos declarados, provavelmente pela formação e habilidade.

O ensino pode ser visto a curto prazo, avaliado dentro do programa, a médio prazo, pois afeta o emprego, e a longo prazo, pois estabelece as bases para a aprendizagem ao longo da vida. O conhecimento universitário também pode ser colocado em um continuum do instrumental, cumprindo um propósito imediatamente aplicado, ao liberal, incentivando a crítica e a dissidência. Esse continuum reflete uma tensão constante na educação institucional.

Outras definições incluem “conformidade” (CROSBY, 1984) e “um grau previsível de uniformidade e confiabilidade a baixo custo e adaptado ao mercado” (DEMING, 1982). Os conceitos-chave aqui incluem conformidade com padrões que são adequados à finalidade e satisfazem o mercado. Deming (1982) também observa a importância do custo-benefício, que é satisfazer o mercado ao menor ou menor custo possível.

Dessas definições, o conceito de adequação ao propósito talvez seja a variedade de propósito mais simples, mas também complicada (ELLIS, 2016).

No entanto, a ideia do cliente ou clientes satisfeitos é importante demais para ser perdida. Por esta razão, uma definição de trabalho de qualidade pode ser a seguinte: qualidade são os padrões que devem ser seguidos para atingir certos objetivos e a satisfação do cliente.

Revisão de literatura

Já na década de 1970, as universidades europeias estavam cientes da necessidade de analisar a satisfação dos alunos com seus programas acadêmicos para atingir seus objetivos educacionais (MORSTAIN, 1977). Até agora, há uma longa experiência de estudos de monitoramento de satisfação: na Europa, são 30 anos, no Reino Unido, 20 anos (ZOTOVA, 2017). A pesquisa de monitoramento contribuiu para a tendência atual e definiu o rumo para novas pesquisas. No entanto, a experiência ucraniana no campo da pesquisa em educação é insuficiente.

O monitoramento da satisfação é baseado no estudo do feedback de satisfação dos alunos, que é um sinal do sucesso da universidade (SHAH; NAIR; RICHARDSON, 2019). O feedback de satisfação dos alunos é definido como a percepção dos alunos sobre os serviços que recebem como alunos. Pode incluir percepções de aprendizagem e ensino, organização do processo educacional, ferramentas de apoio à aprendizagem e ambiente de aprendizagem (HARVEY, 2003). Pesquisadores internacionais concordam que o feedback dos alunos, cuidadosamente coletado de instituições de ensino superior, contribuirá para a melhoria contínua da qualidade da educação. Junto com os dados públicos, a pesquisa ajuda a melhorar a gestão da educação. A conscientização pública também importa: ela constrói uma nova cultura de participação estudantil na governança. Os alunos precisam ter certeza de que as mudanças nas universidades são causadas pelo feedback que eles mostram nas pesquisas. Os critérios para medir a satisfação dependem do perfil da universidade. Por exemplo, pesquisadores da Escola de Negócios e Direito da Universidade John Moores de Liverpool forneceram 60 variáveis que afetam a satisfação dos alunos (DOUGLAS; DOUGLAS; BARNES, 2016).

As pesquisas de opinião na Ucrânia mostram que a educação universitária desencoraja muitos estudantes e faz com que eles fiquem desiludidos com a profissão escolhida. Esse fato força as grandes universidades ucranianas a realizar pesquisas abrangentes sobre fatores e indicadores de satisfação dos alunos com a qualidade da educação.

A satisfação com a qualidade da educação é de grande importância para a preparação de um especialista qualificado, orientado para a inovação, que possua a competência

profissional básica – a capacidade de criar sistemas de “mensuração humana” e aplicar a “criatividade organizacional” (KONSTANTINOVSKY, 2019).

Objetivos de pesquisa

Este artigo tem como objetivo investigar abordagens para garantia de qualidade em universidades. Os principais objetivos são: determinar a qualidade do ensino com base em evidências; analisar a formação de professores; e determinar o impacto do envolvimento dos alunos no desenvolvimento de uma formação de qualidade nas instituições de ensino superior.

Métodos e materiais

A construção do modelo de satisfação é baseada na metodologia de interpretação empírica, que envolve encontrar elementos empíricos (YADOV, 2018). A objetivação da categoria “prazer” significa a diferenciação entre satisfação como estado de consciência e satisfação como reação comportamental. Além disso, a satisfação é definida como uma derivada de um conjunto de fatores que refletem a síntese do valor do objeto que está sendo medido e a qualidade do medidor, ou seja, o aluno.

O modelo de satisfação combina os resultados da medição da satisfação de acordo com diversos parâmetros do processo e da situação educacional, aspectos comportamentais que mostram as estratégias de vida dos alunos e suas trajetórias de inserção no mercado de trabalho, além de fatores definidos institucionalmente derivados da tendência do paradigma educacional moderno. A satisfação do aluno com o ensino superior e a medição da qualidade educacional dependem dos valores e atitudes do aluno em relação à educação – incentivos para aprender, o valor da educação e o conhecimento. O valor final da educação pode ser definido por vários dos seguintes valores: capacidade de desenvolvimento, necessidades cognitivas e alfabetização geral. Além disso, as atitudes em relação à educação são explicadas por fatores: pertencimento a diferentes grupos sociais, nível de renda, escolaridade dos pais, modernização do sistema educacional. Tomados em conjunto, esses fatores determinam o aspecto socio situacional da atitude do aluno em relação à aprendizagem (ZUBOK; CHUPROV, 2012).

A satisfação com o ensino superior é um parâmetro que caracteriza o processo profissional de socialização dos alunos como sujeitos das atividades de aprendizagem. O modelo de satisfação com a educação consiste nos seguintes elementos principais: satisfação

com o status social; satisfação com a profissão/âmbito de conhecimento em que os alunos são formados; satisfação com o processo de aprendizagem (SPASSKY, 2016).

Além disso, a satisfação com o currículo pode ser considerada como um indicador integrador que caracteriza o grau de cumprimento das expectativas sociais dos alunos a partir da atividade de aprendizagem formada durante sua socialização profissional.

A importância da satisfação com o ensino superior no marco legal moderno necessita da medição regular da qualidade dos serviços educacionais, o que é possível com uma combinação de abordagens estatísticas e sociológicas implementadas na forma de monitoramento. O acompanhamento da satisfação no âmbito da investigação sociológica no sistema de gestão da qualidade do ensino permite obter uma visão completa da atitude dos alunos em relação à educação e caracterizar o ambiente educativo, dando especial ênfase a aspectos como a satisfação com a vida estudantil e a instituição de ensino superior escolhida Educação; com o processo educativo; participação em atividades extracurriculares; realização de atividades de conscientização (MAKARKIN, 2017).

A prática de pesquisas de satisfação em universidades e faculdades de engenharia mostra que a satisfação é vista como uma avaliação abrangente, principalmente pelo aspecto motivacional, cujos parâmetros positivos correspondem aos indicadores de satisfação (YURYEVICH, 2015).

De acordo com a pesquisa, os alunos do primeiro ano da Universidade Nacional de Kiev da Academia Mohyla avaliam de forma bastante adequada as peculiaridades do ensino universitário em comparação com a escola e também veem as peculiaridades do ensino universitário, especialmente em termos de maior independência. Eles também observam a necessidade de atividades criativas gratuitas tanto na sala de aula quanto depois. A liberdade é o pré-requisito mais importante para o desenvolvimento de uma personalidade criativa autorrealizada. Assim, ao proporcionar a liberdade de usufruir do processo educativo, a sociedade pode, por um lado, ajudar o indivíduo a satisfazer suas necessidades e, por outro, proporcionar aos alunos a oportunidade de autodesenvolvimento e aumento da responsabilidade (ANDRIENKO, 2017).

A qualidade como um dos indicadores-chave de uma instituição de ensino superior de sucesso é vista aqui como várias características de um serviço educacional que resulta nas habilidades e experiência necessárias para os graduados universitários. Nesse sentido, a qualidade dos serviços educacionais é o principal problema do mercado, determinado pela competitividade da instituição de ensino e resumido na forma de rankings acadêmicos (BONYUSHKO; SEMCHENKO, 2014).

De acordo com Barnett (2019), três abordagens principais que caracterizam a qualidade são: objetivista, relativista e desenvolvimentista. A integração dessas abordagens ajuda a descrever o desempenho de uma instituição como um sistema (suas qualidades sistêmicas medidas), nos permite avaliar a realização em um ambiente multitarefa e fornece uma direção estratégica para o desenvolvimento para maximizar a satisfação do cliente. Ao medir a qualidade, o elemento principal é a satisfação do cliente com os serviços educacionais, pois as instituições dependem de seus consumidores e devem considerar suas necessidades e interesses, além de atender seus requisitos e tentar superar suas expectativas (KOTOVA; HASANOVA, 2016). As áreas mais importantes do monitoramento do consumidor utilizadas para estudar a satisfação e avaliação da qualidade são a definição de indicadores relacionados aos consumidores externos (graduados, pais, empregadores); medir a qualidade do processo educativo; determinar indicadores que reflitam o sucesso dos alunos.

A Universidade Nacional de Kiev da Academia Mohyla geralmente realiza pesquisas online e questionários em papel, o que permite acompanhar a satisfação do aluno com o aprendizado. A pesquisa para analisar a qualidade dos programas educacionais oferecidos no NaUKMA foi realizada em maio-junho de 2021. Uma avaliação abrangente foi baseada no conceito de satisfação educacional, em que a satisfação é formada como resultado da interação do sistema entre esses parâmetros:

- Relação entre a formação recebida e as expectativas do aluno;
- Intenções dos alunos para um emprego adicional em seu campo de estudo;
- Oportunidades de criatividade e autorrealização que a universidade oferece durante a formação, obtendo competências e conhecimentos relevantes para a situação atual do mercado;
- Informação extensa e adequada e apoio do corpo docente; equipe e outros funcionários da universidade;
- Instalações adequadas;
- Satisfação com os procedimentos formais que acompanham o processo de aprendizagem;
- Ambiente confortável para comunicação.

Os seguintes fatores importantes também foram levados em consideração, considerando as pesquisas: a alta reputação da universidade, a orientação científica da educação, a oportunidade de aprender línguas estrangeiras, a oportunidade de conhecer pessoas interessantes e participar de vários projetos, o que é uma prioridade para universidades líderes e é especialmente bem recebida por jovens que esperam construir uma carreira de sucesso. O questionário deu muita atenção ao indicador de conscientização dos alunos, que não apenas mostra o grau de envolvimento no processo educacional, mas também

determina a qualidade dos órgãos acadêmicos e dos responsáveis pelos programas educacionais. O estudo acima foi baseado na hipótese principal de que a avaliação da qualidade de um determinado programa educacional depende diretamente de quão bem informado o aluno está sobre as oportunidades oferecidas pelos diferentes órgãos universitários acadêmicos.

As seguintes suposições funcionaram como hipóteses adicionais:

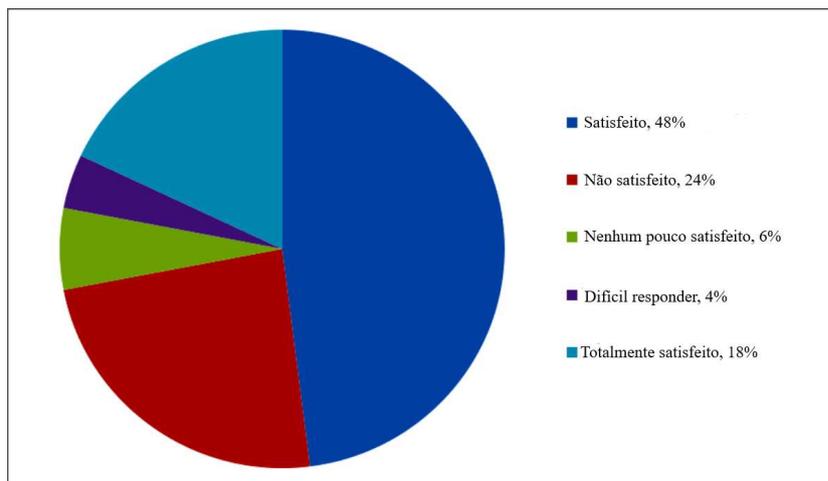
- A satisfação do aluno é afetada pela falta de conscientização em programas acadêmicos que foram introduzidos recentemente ou sofreram mudanças inovadoras, como ensino baseado em projetos, ensino a distância e disciplinas eletivas;
- Empregabilidade direcionada relacionada à área de estudo dos alunos, ênfase especial em uma abordagem educacional orientada para a prática.

Resultados

A pesquisa envolveu 445 estudantes representando várias faculdades, que fazem parte da Universidade Nacional de Kiev de Mohyla Academy.

Em primeiro lugar, deve-se notar que, em geral, os resultados da pesquisa indicam um nível bastante alto de satisfação dos alunos com o aprendizado, ou seja, 66% (provavelmente satisfeito e totalmente satisfeito) dos alunos pesquisados (Figura 1). Existe uma correlação entre os indicadores em que se baseiam os parâmetros do conceito de satisfação. Assim, 65% dos alunos responderam que a educação atendeu às suas expectativas, 68% dos alunos tinham uma visão clara para o seu futuro emprego, 64% dos entrevistados iriam procurar um emprego intimamente relacionado com a área de estudo e 82% confirmaram a fato de que eles fizeram uma escolha consciente para estudar um determinado campo. Estes dados indicam que mais de 2/3 dos alunos estão a implementar uma estratégia de aprendizagem orientada para a prática, adquirindo competências e conhecimentos relevantes para a situação atual do mercado.

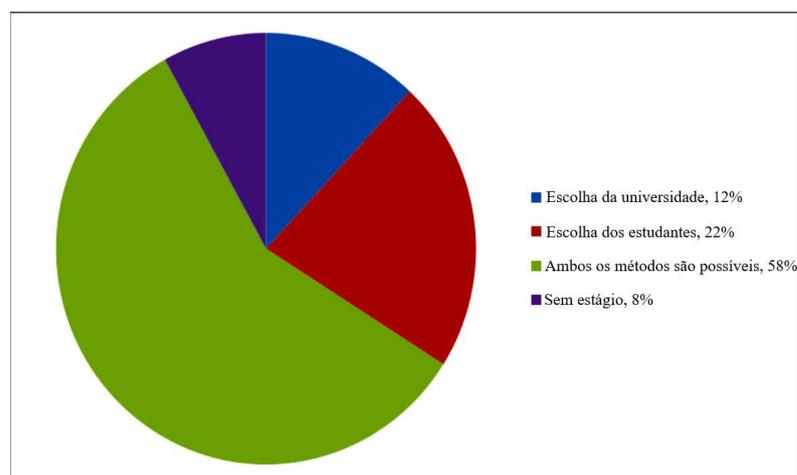
Figura 1 – Você está satisfeito com a qualidade da educação na NaUKMA?



Fonte: Elaborado pelos autores

Uma abordagem de aprendizagem orientada para a prática é confirmada pelo fato de que os alunos passam por vários estágios durante seus estudos na universidade. Assim, apenas 8% dos alunos afirmaram não fazer estágio, enquanto 92% dos entrevistados afirmaram que as instituições onde os alunos poderiam fazer estágios eram escolhidas pela universidade (12%) ou pelos próprios alunos (22%), ou ambos foram possíveis (52%) (Figura 2).

Figura 2 – Estágios de estudantes



Fonte: Elaborado pelos autores

A eficácia do estágio no futuro emprego relacionado com a direção atual do estudo foi notada por 68% dos alunos.

O trabalho extracurricular também é um indicador significativo da satisfação do aluno com o aprendizado. A pesquisa mostrou que um total de 36% dos alunos estavam satisfeitos com a organização das atividades de lazer (deram nota de 4 a 5), 34% deram nota de 2 a 3 e

30% dos entrevistados deram nota 1 ou menos (Tabela 1). Os resultados dos inquéritos indicam que cerca de 1/3 dos alunos está ativamente envolvido em atividades extracurriculares, enquanto os restantes alunos consideram a forma de organizar as atividades de lazer não como participantes, mas como espectadores, assistindo a eventos realizados na universidade.

Avaliando a base material e técnica da universidade, focamos nos seguintes indicadores: condição das salas de aula, infraestrutura para eventos sociais e culturais, instalações e equipamentos esportivos, disponibilidade de diversas instalações e equipamentos (Tabela 1). Os resultados da pesquisa mostram que os alunos avaliam bastante a disponibilidade de várias instalações e equipamentos. A maioria deles atribui a este parâmetro 4-5 pontos. Isso indica que desfrutando de uma boa reputação entre os alunos (80% e 58% dos entrevistados, respectivamente, responderam que a reputação da universidade e a educação recebida podem ser classificadas de 4 a 5 pontos), o NaUKMA está constantemente buscando melhorar.

Tabela 1 – Avaliação de diferentes aspectos da atividade educativa na universidade.

Aspectos da atividade educativa na universidade.	0–1 ponto (%)	2–3 pontos (%)	4–5 pontos (%)
Condição de infraestrutura para eventos sociais e culturais	2	44	54
Condição dos ginásios e outras instalações esportivas	1	52	47
Capacidade de usar academias e outras instalações esportivas	5	39	56
Condição das salas de aula	1	48	51
Estado de vários equipamentos	2	65	33
Lazer dos alunos	4	55	41

Fonte: Elaborado pelos autores

Outra área de desenvolvimento adicional poderia ser a esfera de tecnologias educacionais inovadoras, incluindo ensino a distância, aprendizado baseado em projetos e cursos eletivos dentro do módulo de mobilidade, bem como suporte de informações para esses processos. Para ilustrar essa afirmação com a ajuda de alguns resultados da pesquisa, podemos notar que 31% dos entrevistados são a favor das tecnologias de ensino a distância, 45% não as favorecem e 24% não especificaram.

Discussão

Os alunos sempre foram a parte mais receptiva da geração mais jovem. Eles são uma comunidade social capaz de trazer inovação educacional para a economia. Tanto a receptividade dos alunos quanto uma boa educação levaram a um maior engajamento social. Integrada na estrutura social da sociedade, a comunidade estudantil expressa seu desejo de identidade pessoal e profissional, criatividade, envolvimento em reformas socioeconômicas e culturais.

As vozes dos alunos são agora importantes nos procedimentos de garantia de qualidade das universidades e têm o seu lugar em todos os órgãos nacionais de ensino. Existem inúmeros exemplos de envolvimento dos alunos na avaliação e melhoria do ensino no exterior.

As organizações de estudantes notaram que esperam que seu corpo docente esteja preparado. Mas há uma percepção generalizada de que ensinar é, na melhor das hipóteses, um desvio de atividades mais significativas.

No entanto, as universidades afirmam que seu ensino é de alta qualidade. Como isso é demonstrado?

A resposta consiste em quatro maneiras principais. Primeiro, são os resultados que os alunos alcançam durante os exames e os cursos, e as implicações disso nas classificações dos graus. Em segundo lugar, as medidas indiretas, como emprego ou capacidade de valor agregado, são calculadas ligando os dados de avaliação às características de consumo. Em terceiro lugar, existe o muito popular sistema EIT. Quarto, há feedback dos alunos sobre o aprendizado que recebem (MAHONEY, 2012).

Curiosamente, nenhum desses indicadores é sobre o aprendizado em si. Temos dois resultados, notas de exames e EITs, nas mãos dos próprios professores. Os professores são o estoque a partir do qual os examinadores são selecionados, e os professores são responsáveis por avaliar o desempenho de seus alunos. Parece um sistema irracional para determinar a qualidade da instrução. Se os examinadores externos são objetivos e verdadeiramente externos, eles estão preocupados principalmente com a avaliação, ou seja, com os resultados e o padrão do exame (MIDDLEHURST, 2014).

Para simplificar, aprender é o que os professores são orientados a fazer. Inclui seus comportamentos observados e os materiais que eles criam e organizam. Mas como seus comportamentos estão sujeitos à observação pelo restante do corpo docente da instituição? Com que frequência os colegas, incluindo chefes de departamento, observam palestras,

seminários, tutoriais ou qualquer outra forma de ensino? Se essas observações ocorrerem, há um acordo geral sobre as observações e seu significado? Além disso, há acordo sobre os padrões a serem seguidos? Se os professores criam materiais, sejam eles auxílios visuais, apostilas ou materiais instrucionais mais abrangentes, eles são mais passíveis de observação e comentários, mas como isso acontece? Mais uma vez, quais são os padrões para isso e qual é sua base de evidências? Essas questões permanecem em aberto.

Conclusões

As conclusões gerais desta investigação permitem-nos reconhecer que o acompanhamento sociológico justificou as expectativas, pois mostrou a satisfação dos alunos com o ensino superior, bem como evidenciou algumas áreas problemáticas, bem como áreas a desenvolver. A melhoria da qualidade está ligada, em primeiro lugar, ao desenvolvimento do sistema de materiais e equipamentos técnicos como um componente importante do processo educacional, aumentando a flexibilidade e individualização do processo educacional com o auxílio de tecnologias eletrônicas e de ensino a distância, proporcionando mais oportunidades para aprendizagem orientada para a prática, suporte informativo mais ativo, destacando os benefícios das inovações introduzidas, oportunidades de autodesenvolvimento como resultado da aprendizagem baseada em projetos, atividades extracurriculares e de lazer dos alunos.

Importa referir que ainda existem muitas questões em aberto sobre o controle de qualidade da formação nas instituições de ensino superior, mas este estudo merece atenção dada a perspectiva científica desta problemática, podendo o inquérito ainda ser aplicado como uma das ferramentas de monitoração da qualidade da educação.

REFERÊNCIAS

SPASSKY, A. S. Satisfaction with higher education. **Journal of Innovations in Education**, v. 5, n. 63, 2016.

ANDRIENKO, A. V. Educational Technology of B.I. Vershinin: the Content and Features. **Journal of Siberian Federal University, Humanities & Social Sciences**, v. 5, p. 754–761, 2013.

BOVILL, C. Students and Staff Co-creating Curricula: An Example of Good Practice in Higher Education? *In*: DUNNE, E.; DERFEL, O. (eds.) **Student Engagement Handbook: Practice in Higher Education**. Bingley: Emerald Group Publishing, 2013. p. 461-476.

CROSBY, P. B. **Quality Without Tears**. New York: McGraw-Hill, 1984.

KONSTANTINOVSKY, D. L. **Education and science in Russia: state and development potential**. Moscow: Center for Sociological Research, 2019.

DEMING, W. E. **Quality, Productivity and Competitive Position**. Cambridge, MA: Massachusetts Institute of Technology, 1982.

ELLIS, R. **Research Methods in Programme Evaluation**. SHEU Occasional Paper 5. University of Chester, UK, 2016.

DOUGLAS, J.; DOUGLAS, A.; BARNES, B. Measuring student satisfaction at a UK university. **Quality Assurance in Education**, v. 14, n. 3, p. 251-267, 2007. DOI: <https://doi.org/10.1108/09684880610678568>

HARVEY, L. Student Feedback [1]. **Quality in Higher Education**, v. 9, n. 1, p. 3-20, 2003. DOI: <https://doi.org/10.1080/13538320308164>

SHAH, M.; NAIR, C. S.; RICHARDSON, J. T. E. **Measuring and Enhancing the Student Experience**. Whitney: Chandos Publishing, 2017. DOI: <https://doi.org/10.1016/C2015-0-04213-7>

MAHONEY, C. How to drive quality teaching. *In*: COIFFAIT, L.; HILL, J. **Blue Skies: New thinking about the future of higher education in the Asia Pacific region: a collection of short articles by leading commentators**. Hong Kong: Pearson Asia Pacific, 2012. Disponível em: <http://pearsonblueskies.com/2011/how-to-drivequality-teaching/>. Acesso em: 10 jan. 2021.

MIDDLEHURST, R. Quality enhancement at a crossroads. **WONKHE [Internet]**, 2014. Disponível em: <http://wonkhe.com/blogs/quality-enhancement-at-a-crossroads/>. Acesso em: 10 jan. 2021.

BONYUSHKO, N. A.; SEMCHENKO, A. A. Comparative analysis of models of quality systems used at Russian universities **Journal of Omsk Scientific Bulletin. Series "Society. History. Modernity"**, v. 3, n. 129, p. 31, 2014. Disponível em: http://vestnik.omgtu.ru/images/stories/arhiv/2014/3_129_2014/274-282contents_summary.pdf. Acesso em: 10 Jjanan. 2021.

MAKARKIN, N. P. **Monitoring of students' satisfaction with educational process**. Saransk: Mordovian University, 2017.

BARNETT, R. **Improving Higher Education: Total Quality Care**. London: Society for Research into Higher Education. 1992.

MORSTAIN, B. R. An Analysis of Students' Satisfaction with Their Academic Program. **Journal of Higher Education**, v. 48, n. 1, p. 1-16, 1977. DOI: <https://doi.org/10.2307/1979171>

KOTOVA, S. S.; HASANOVA, I. I. The quality of the educational process in the university through students' eyes. **Education and Science Journal**, n. 9, p. 43-61, 2016. DOI: <https://doi.org/10.17853/1994-5639-2016-9-43-61>

YURYEVICH, F. S. Assessment of the education quality as viewed by students. **Journal of Theory and practice of social development**, n. 4, 2015. Disponível em: http://teoria-practica.ru/rus/files/arhiv_zhurnala/2015/4/sociology/frolov.pdf. Acesso em: 10 jan. 2021.

YADOV, V. A. **Strategy of sociological research**. Description, explanation, understanding of social reality. Moscow: Book House University, 2018.

ZOTOVA, V. A. International experience of students' participation in assessing the quality of education. **Kreativnaya Ekonomika**, v. 11, n. 3, 303-314, 2017.

ZUBOK, Y. A.; CHUPROV, V. I. [Youth's attitude to education as a factor for improving efficiency of professional training]. **Sotsiologicheskie Issledova-Niia**, v. 8, p. 103-111, 2012.

Como referenciar este artigo

KOLODII, I.; BILYAKOVSKA, O.; MIRONOV, V.; BAIDA, I.; BURIK, B. Controle de qualidade do processo educativo nas instituições de ensino superior: experiência internacional. **Revista online de Política e Gestão Educacional**, Araraquara, v. 25, n. 3, p. 2493-2507, set./dez. 2021. e-ISSN: 1519-9029. DOI: <https://doi.org/10.22633/rpge.v25i2.15887>

Submetido em: 12/09/2021

Revisões requeridas em: 13/10/2021

Aprovado em: 10/11/2021

Publicado em: 08/12/2021