

METHODS AND TOOLS FOR HIGHER EDUCATION SERVICE QUALITY ASSESSMENT (SURVEY)

Hanna Shauchenka¹, Eugenia Busłowska²

¹School of Computing and Mathematics, University of Plymouth, Plymouth

²Faculty of Computer Science, Białystok University of Technology, Białystok, Poland

Abstract: The concept of quality of education in education, a number of years ago and is associated with the achievement of agreed standards, as well as consistency between the objectives of the program and the competence of graduates. There is no uniform terminology and definition of "quality education" is understood as in any field. By E. Deming, "Quality is what satisfies and even delights the customer". Customer in college are students who express an opinion on the services received.

Keywords: quality in education, Total Quality Management, service quality

METODY I NARZĘDZIA OCENY JAKOŚCI KSZTAŁCENIA W UCZELNI WYŻSZEJ

Streszczenie Pojęcie jakości kształcenia w edukacji pojawiło się kilka lat temu i wiąże się z osiągnięciem przyjętych standardów, a także spójności między celami, programem i kompetencjami absolwentów. Nie ma jednolitej terminologii i określenie „jakość kształcenia” jest rozumiane tak jak w każdej dziedzinie. Wg E. Deminga „jakość jest tym, co zadowala, a nawet zachwyca klienta”. Klientem w uczelni wyższej są studenci, którzy wyrażają opinię w zakresie usług otrzymanych.

Słowa kluczowe: jakość w edukacji, kompleksowe zarządzanie jakością, jakość usług