

Научная статья

УДК 378.4.014.6(571.51-21)

<https://doi.org/10.35266/2949-3455-2026-3-3>

Качество образовательных услуг вуза и его оценка потребителями

*Людмила Стратоновна Драганчук**Сибирский федеральный университет, Красноярск, Россия*

Аннотация. Оценка качества образовательных услуг высшего образования потребителями (студентами бакалавриата) является необходимым условием его повышения. Цель работы – выявить особенности потребительской оценки качества образовательных услуг студентами бакалавриата. Обоснование необходимости потребительской оценки качества, определение сильных и слабых сторон качества образовательных услуг, а также выявление разрывов в его оценках потребителями (студентами) и экспертами (преподавателями) позволили достичь поставленной цели. Авторский подход заключается в использовании нескольких методов оценки качества, что способствует более глубокому пониманию отношения студентов к качеству образовательных услуг. Научная новизна состоит в выявлении особенностей потребительской оценки качества образовательных услуг студентами бакалавриата и их предпочтений. Основные результаты включают уточнение критериев и атрибутов качества образовательных услуг, количественную и качественную оценки качества по программам бакалавриата в области экономики в Сибирском федеральном университете, а также определение степени соответствия в оценках качества образовательных услуг студентами и преподавателями. В работе раскрыты факторы внешней и внутренней среды, которые оказывают влияние на качество образовательных услуг. Обоснована роль студентов в процессе оценки качества образовательных услуг. Результаты исследования могут быть интересны исследователям, представителям сферы высшего образования и маркетологам.

Ключевые слова: качество образовательных услуг, потребительская оценка, потребители образовательных услуг, высшее образование

Для цитирования: Драганчук Л. С. Качество образовательных услуг вуза и его оценка потребителями // Вестник Сургутского государственного университета. 2026. Т. 14, № 3. С. 30–39. <https://doi.org/10.35266/2949-3455-2026-3-3>.

Original article

Higher education quality and consumers' assessment of it

*Lyudmila S. Draganchuk**Siberian Federal University, Krasnoyarsk, Russia*

Abstract. An essential factor in improving higher education quality is its assessment by the consumers, i.e. bachelor students. The article aims to define how consumers evaluate the quality of higher education, using the aforementioned population group as an example. To achieve this goal, the author justifies the need for consumer quality assessment, distinguishes the strengths and weaknesses of the studied phenomenon, and detects the gaps in its evaluation by consumers (students) and experts (lecturers). The author's technique lies in applying several methods to assess quality, thereby providing a comprehensive insight into students' views on the quality of education. The research novelty consists in demonstrating the peculiarities of bachelors' education evaluation and their preferences in the examined field. Consequently, the main results are the clarification of the criteria and attributes of education quality, quantitative and qualitative assessment of education quality within bachelor's degree programs in economics at Siberian Federal University, Krasnoyarsk. The paper identifies the correlation between students' and lecturers' assessment of education quality while revealing the external and internal environment factors that affect the subject matter. Moreover, the work substantiates

the students' role in evaluating education quality. Results can be beneficial to researchers as well as higher education and marketing specialists.

Keywords: education quality, consumer evaluation, education consumers, higher education

For citation: Draganchuk L. S. Higher education quality and consumers' assessment of it. *Surgut State University Journal*. 2026;14(3):30–39. <https://doi.org/10.35266/2949-3455-2026-3-3>.

ВВЕДЕНИЕ

В современном мире важнейшую роль в развитии информационной экономики играет образование, значимость которого возрастает, опережая значимость природных ресурсов и средств производства. В условиях растущей конкуренции на рынке услуг высшего образования, ускорения изменения потребностей и повышения требований к выпускникам со стороны работодателей ключевой задачей для российской высшей школы становится предоставление образовательных услуг высокого качества.

Вопросы качества образовательных услуг в российском высшем образовании занимают важное место в документах, которые регламентируют государственную образовательную политику. Например, в программе «Приоритет-2030» повышение качества и востребованности образовательных, научно-технических, социальных услуг российских университетов определено как одна из важных задач [1]. В Послании Президента Федеральному Собранию в феврале 2024 г. обращено внимание на то, что «важно повысить потенциал и качество всей высшей школы» [2].

В работах по проблемам высшего образования многие авторы акцентируют внимание на проблеме снижения качества образовательных услуг, в том числе и предлагаемых бакалаврам, например М. И. Стрельцова, О. В. Капустина [3], А. А. Почестнев [4], А. А. Терехова, В. С. Тормозов [5], Е. М. Марченко [6], Е. В. Грязнова, А. Г. Гончарук, Г. Н. Роганова [7] и др., что подтверждает значимость исследований по его оценке.

Сегодня повышение качества образовательных услуг занимает ключевое место в деятельности учебных заведений по всему миру, что обуславливает возрастание интереса научного сообщества и представителей рынка труда к вопросам методики его изме-

рения. Необходимым условием оценки качества образовательных услуг является выбор эффективных методов оценки критериев и атрибутов качества, поскольку полученная в ходе оценки информация в дальнейшем будет использована для принятия важных решений [8]. Следует заметить, что на практике довольно часто проводится процедура оценки качества образовательных услуг вуза в целом, тогда как исследования, в которых учитываются мнения потребителей (студентов), осуществляются реже.

Анализ литературы показал, что авторы рассматривают различные вопросы оценки качества образовательных услуг, при этом недостаточное внимание уделено оценке с позиции потребителей – студентов бакалавриата.

Целью исследования является выявление особенностей потребительской оценки качества образовательных услуг студентами-бакалаврами.

Для достижения цели необходимо решить следующие задачи:

- обосновать необходимость потребительской оценки качества образовательных услуг (бакалаврские программы);
- уточнить критерии и значимые атрибуты качества образовательных услуг, предоставляемых студентам бакалавриата;
- выявить разрывы в оценках качества образовательных услуг студентами-бакалаврами (потребителями) и преподавателями (экспертами);
- определить сильные и слабые стороны качества образовательных услуг на основе потребительских оценок бакалавров.

МАТЕРИАЛЫ И МЕТОДЫ

В исследовании применены методы анализа научных трудов российских и зарубежных авторов, а также использованы методы обобщения, сравнения, синтеза, фокус-групп и опроса.

Существуют различные методики, с помощью которых можно оценить качество образовательных услуг. К числу таких методик относится широко используемая исследователями мультиатрибутивная модель Фишбейна, которая позволяет измерить отношение и получить средневзвешенные оценки атрибутов [9, с. 229]:

$$A_{ij} = \sum_{k=1}^n W_{jk} * X_{ijk},$$

где A_{ij} – отношение (суммарная оценка) j -го потребителя к i -му объекту;

W_{jk} – относительная важность k -го атрибута для j -го потребителя;

X_{ijk} – воспринимаемая степень присутствия k -го атрибута в i -м объекте для j -го потребителя;

k – количество значимых для потребителя атрибутов.

К достоинствам модели Фишбейна можно отнести ее применимость в целях диагностики, поскольку она позволяет глубоко понять отношение потребителей (суммарную оценку) к объекту и лежащие в основе этого причины, а также использование для определения возможных направлений изменения объекта. Модель обеспечивает информацию, необходимую для работы с различными группами потребителей. Недостатком модели является ее компенсационный характер, т. е. одни более выраженные атрибуты компенсируют другие, оценивающиеся ниже.

С целью выявления оценки качества образовательных услуг бакалаврами с помощью модели Фишбейна проведено исследование, которое состояло из нескольких этапов:

1. Организация четырех фокус-групп для определения критериев оценки и уточнения значимых атрибутов качества, формирующих критерии. Фокус-группы проводились последовательно. В каждую из них входили по 10 студентов 3-го и 4-го курсов бакалавриата. Набор участников осуществлялся целенаправленно по критериям (направление подготовки, курс, успеваемость и пол) с помощью квотного отбора. В роли модераторов фокус-групп выступали магистранты, обучающиеся по направлению «Экономика» в Сибирском

федеральном университете. За участие в фокус-группе студенты бакалавриата получали дополнительные баллы.

Проведение и результаты каждой фокус-группы фиксировались с помощью видеозаписи. В ходе фокус-групп промежуточные результаты обсуждения визуализировались на флипчарте с помощью стикеров, на которых студенты записывали значимые для них атрибуты качества образовательных услуг (по одному на каждом).

По результатам анализа и интерпретации данных фокус-групп построен рейтинг атрибутов качества образовательных услуг и определен окончательный набор, состоящий из 16 значимых атрибутов, которые затем были объединены в 4 группы критериев качества: образовательные технологии, организация образовательного процесса, компетентность преподавательского состава и библиотечные ресурсы.

2. Составление на основе отобранных критериев и значимых атрибутов анкеты для студентов и преподавателей. Анкета для студентов состояла из 3 частей и включала 36 вопросов закрытого типа: а) в части 1 для каждого из 16 значимых атрибутов качества образовательных услуг сформулирован вопрос об определении его важности по 7-балльной шкале от +3 (очень важно) до –3 (совсем не важно); б) в части 2 для каждого из этих же 16 значимых атрибутов качества сформулирован вопрос об определении воспринимаемой степени его присутствия в объекте по 7-балльной шкале от +3 (очень вероятно) до –3 (маловероятно); в) в части 3 представлены 4 вопроса о социально-демографических характеристиках респондента. Анкета для преподавателей состояла из 2 частей и включала 32 вопроса.

3. Проведение исследования, в котором приняли участие потребители (студенты бакалавриата) и эксперты (преподаватели). Сбор первичных данных осуществлялся методом онлайн-опроса. Респонденты заполняли формализованные анкеты в социальных сетях. Ссылка на анкету исследования высылалась студентам и преподавателям на электронную почту, а также размещалась в учебных чатах

групп студентов. К участию в исследовании приглашались все студенты 3-го и 4-го курсов бакалавриата направлений «Экономика», «Государственное и муниципальное управление» и «Управление персоналом» очной формы обучения Сибирского федерального университета и преподаватели данных направлений.

В исследовании потребительской оценки качества образовательных услуг приняли участие 248 студентов 3-го и 4-го курсов бакалавриата. Среди респондентов 56 % обучались по направлению «Экономика», 27 % – по направлению «Государственное и муниципальное управление» и 17 % – по направлению «Управление персоналом». Из общего количества опрошенных студентов 64,2 % составляли юноши и 35,8 % девушки, среди них респондентов в возрасте 20–21 год – 52 %, 22–23 года – 39 %, 23–24 года – 9 %.

Доля отклика составила 96 %. Высокий показатель отклика достигнут благодаря e-mail-рассылкам и размещениям в учебных чатах групп студентов сообщений о проведении опроса и ссылок на него до начала исследования и двум напоминаниям об опросе со ссылкой по электронной почте и в учебных чатах групп студентов. Стимулирование участия с помощью напоминаний позволило снизить смещение, связанное с самоотбором.

В исследовании экспертной оценки качества образовательных услуг приняли участие 20 респондентов – преподавателей программ бакалавриата направлений «Экономика», «Государственное и муниципальное управление» и «Управление персоналом» Сибирского федерального университета.

4. Обработка и анализ полученных данных.

РЕЗУЛЬТАТЫ И ИХ ОБСУЖДЕНИЕ

Анализ официальных документов, научной литературы показывает, что до настоящего времени нет единства в понимании сущности качества образовательных услуг, поэтому необходимо его уточнение. В Национальном стандарте Российской Федерации под качеством услуг организации понимаются «характеристики услуги, определяющие ее способность удовлетворять потребности и ожи-

дания потребителей и заинтересованных сторон» [10, с. 2]. В статье Л. И. Фишмана качество образовательной услуги рассматривается как «соответствие реальных свойств услуги запросам потребителей и различных благополучателей» [11, с. 10]. Л. И. Миронова характеризует качество образовательных услуг как «степень соответствия присущих характеристик требованиям, под которыми понимается потребность или ожидание, установленное, предполагаемое или являющееся обязательным» [12, с. 49].

В приведенных выше определениях понятие потребителя образовательных услуг рассматривается слишком широко («общество», «различные социальные группы», «различные благополучатели», «заинтересованные стороны»). Автор определяет понятие качества образовательной услуги как совокупность ее атрибутов (свойств), которые удовлетворяют ожиданиям непосредственных потребителей (студентов) [13].

Реформирование системы высшего образования, осуществляемое в последние годы, оказывает неоднозначное влияние на качество образовательных услуг. При выборе критериев оценки качества важно принимать во внимание факторы, оказывающие на него влияние. Факторы внешней и внутренней среды могут оказывать как позитивное, так и сдерживающее воздействие на качество. К числу факторов внешней среды, способствующих повышению качества образовательных услуг, многие авторы относят формирование новых знаний, «процессы информатизации общества, развитие цифровых технологий» [14], возникновение новых профессий, увеличение «платежеспособного спроса на образование» [15, с. 212], конкуренцию, способную стать «своего рода рычагом, подталкивающим высшее образование к качественно новому витку развития» [16, с. 18], сотрудничество с реальным сектором экономики.

Вместе с тем ряд факторов внешней среды оказывают сдерживающее влияние на рост качества образовательных услуг, среди них недостаточное финансирование российской высшей школы [17], «технологическая отсталость

многих отраслей экономики, неразвитость инновационного сегмента» [18, с. 34], недооценка рынком образования высокого качества, нестабильность развития рыночной экономики. Вряде исследований авторы отмечают недостаточную развитость рыночных отношений, что обостряет многие проблемы образовательного сектора. Например, С. И. Василов подчеркивает, что рынок образовательных услуг является многосегментным, разнонаправленным по временным рамкам их предоставления, на котором высока конкуренция, и это усиливает проблемы, связанные с формированием услуг, их качеством и продвижением [19]. Э. Н. Богданова также обращает внимание на целый ряд проблем, которые возникают в связи с развитием рынка образовательных услуг и связаны с необходимостью адаптации высших учебных заведений к жестким конкурентным условиям рынка и, прежде всего, с решением вопросов повышения качества образования [20].

Среди факторов внутренней среды, позитивно влияющих на повышение качества образовательных услуг, исследователи отмечают, например, следование высоким академическим стандартам, создание атмосферы академической свободы, «предоставление возможности профессионального развития» [21, с. 155]. В числе факторов внутренней среды, негативно влияющих на повышение качества образовательных услуг, ряд авторов называют оппортунистическое поведение преподавателей [22, с. 112], искажение систем стимулов деятельности. Так, оппортунистическое поведение преподавателей может проявляться в «снижении затрат времени на “контактную” работу со студентами» [23, с. 125], экономии трудовых усилий на подготовку к лекциям и семинарским занятиям, невысоком качестве учебных занятий, завышении оценок студентам по сравнению с действительными знаниями, снижении качества научных публикаций.

В системе оценки качества образовательных услуг можно выделить два подхода: «административный и личностный» [24, с. 12]. При административном подходе осуществляется внешняя оценка качества, которая включает

проведение аккредитации, лицензирования, аттестации, а также рейтинговые оценки. Личностный подход предполагает проведение внутренней оценки качества образовательных услуг участниками образовательного процесса.

Для достижения высокого качества образовательных услуг и эффективности управления образовательным процессом внешняя оценка (административный подход) должна быть дополнена внутренней оценкой (личностный подход), в которой участвуют непосредственные потребители образовательных услуг (обучающиеся). Следует заметить, что до настоящего времени среди исследователей отсутствует единство в понимании роли студентов в системе внутренней оценки качества образовательных услуг. Например, С. С. Котова, И. И. Хасанова считают, что только «учет мнения потребителей (студентов) позволяет получить истинную картину качества образовательных услуг» [25, с. 48]. В. П. Игнатъев, Л. Ф. Варламова и П. А. Степанов отмечают, что «студент – основной потребитель образовательных услуг, предоставляемых университетом» [26, с. 143]. Схожую точку зрения высказывают В. А. Прохода и Е. В. Клеменова, подчеркивая, что «студенты вузов, являясь непосредственными потребителями, включенными в образовательный процесс, могут и должны выступать в качестве полноправного субъекта оценки качества образования» [27, с. 86].

Другие авторы, напротив, утверждают, что студенты не могут выступать в роли субъекта оценки качества образовательных услуг, которые являются доверительным благом. Качество такого рода благ может быть оценено потребителем лишь спустя некоторое (порой значительное) время после их потребления [28]. Следовательно, невозможно достоверно оценить существенные факторы, определяющие процесс предоставления образовательных услуг [29].

Важно подчеркнуть, что включение студентов как непосредственных потребителей образовательных услуг в процесс оценки качества возможно и необходимо в рамках личного опыта и позволяет им вносить свой вклад в этот процесс. Участие потребителей

образовательных услуг (обучающихся) в оценке позволяет учитывать как их предпочтения, так и отношение к предоставляемым услугам.

Рассмотрим результаты исследования по модели Фишбейна, которые представлены на рис. 1. Исследование показало, что студенты (потребители) наиболее высоко оценили программы бакалавриата по критерию «Образовательные технологии» ($A_j = 12,3$, $\max A_j = 23,1$), тогда как преподаватели (эксперты) – по критерию «Компетентность преподавательского со-

става» ($A_j = 17,9$, $\max A_j = 26,4$). По критериям «Библиотечные ресурсы», «Образовательные технологии» и «Организация образовательного процесса» преподаватели оценили качество образовательных услуг ниже, чем студенты-бакалавры.

Проведенные исследования позволили выявить несогласованность мнений студентов и преподавателей о важности критерия «Образовательные технологии» (1,9 и 1,5 соответственно) (рис. 2).

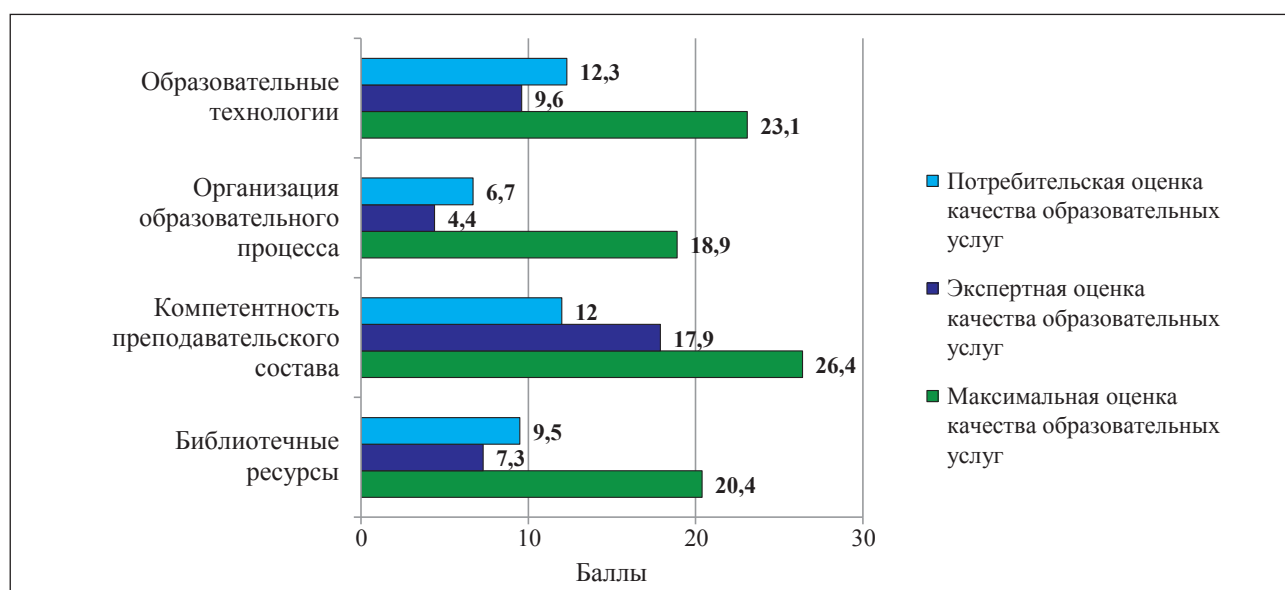


Рис. 1. Потребительская, экспертная и максимальная оценки качества образовательных услуг по программам бакалавриата в Сибирском федеральном университете

Примечание: составлено автором на основании данных, полученных в исследовании.

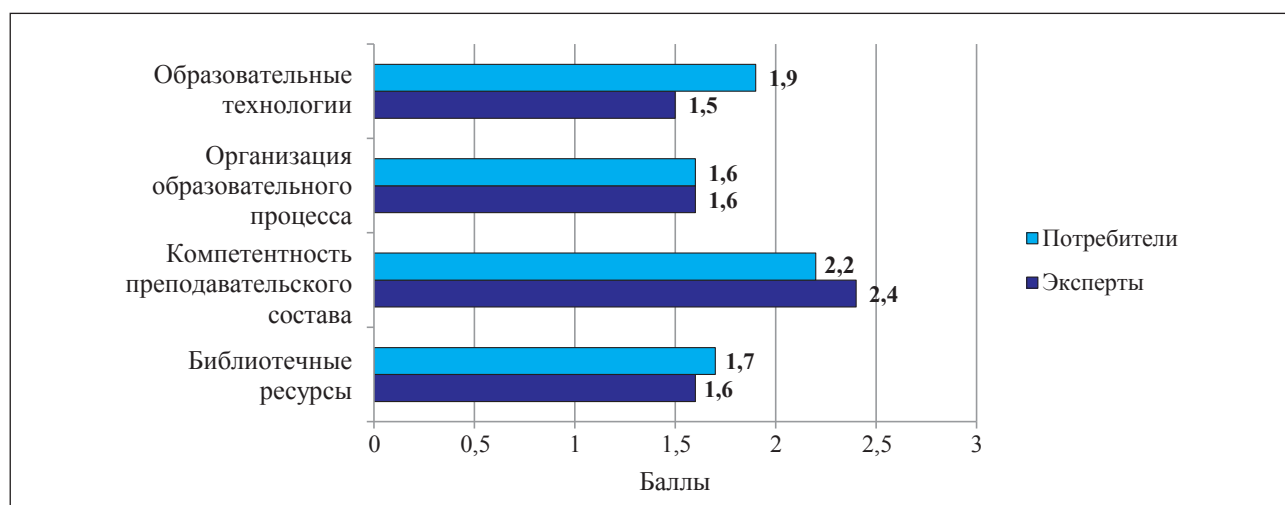


Рис. 2. Сравнение мнений потребителей и экспертов о важности критериев качества образовательных услуг

Примечание: составлено автором на основании данных, полученных в исследовании.

Для более глубокого анализа полученных результатов исследования построена матрица, которая позволяет одновременно учесть важность атрибута качества (определяется как высокая или низкая) и степени его присутствия в образовательной услуге (определяется как высокая или низкая). Такую матрицу можно построить для каждого атрибута.

Например, опрос выявил, что потребители (студенты), оценивая «Компетентность преподавательского состава», отметили большую важность и высокую степень присутствия атрибута качества «наличие знаний и опыта в предметной области», и это можно

рассматривать как основное преимущество бакалаврских программ. Опрос также показал, что, оценивая «Образовательные технологии», студенты выразили мнение об атрибуте качества «использование современных информационных технологий» как очень важном, но слабо выраженном, и такое соотношение свидетельствует об упущенной возможности. Респонденты (студенты) определили важность атрибута «наличие образовательной и методической литературы», оценивая «Библиотечные ресурсы», как низкую, а степень его присутствия как высокую, что говорит о мнимом преимуществе данного атрибута (таблица).

Таблица

Матрица соотношения важности атрибутов и воспринимаемой степени присутствия

Воспринимаемая степень присутствия	Важность	
	Высокая	Низкая
Высокая	Основное преимущество	Мнимое преимущество
	Наличие знаний и опыта в предметной области	Наличие образовательной и методической литературы
Низкая	Упущенная возможность	Ложная проблема
	Использование современных информационных технологий	—

Примечание: составлено автором на основании данных, полученных в исследовании.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Повышение качества образовательных услуг становится одной из ключевых задач российского высшего образования, что приводит к росту значимости поиска эффективных способов его измерения, а усиление ориентации вузов на потребителей обуславливает необходимость участия в оценке качества образовательных услуг непосредственных потребителей – студентов.

Для потребительской оценки качества образовательных услуг бакалавров использована адаптированная для целей исследования модель Фишбейна, с помощью которой выявлены особенности оценки качества образовательных услуг студентами-бакалаврами, уточнены критерии и атрибуты качества образовательных услуг.

Респонденты оценили важность критерия «Компетентность преподавательского состава» как наиболее высокую. Однако низкие оценки, поставленные по важному критерию, указывают на его «нереализованный потенциал». Рост качества образовательных услуг по данному критерию может оказаться для вуза конкурентным преимуществом, которым необходимо воспользоваться. Изменение важности критериев и их составляющих является сложной задачей, поэтому повышение качества образовательных услуг по критериям и атрибутам, имеющим более низкую оценку важности, скорее всего, может оказать лишь незначительное влияние на отношение студентов и их удовлетворенность. Несовпадение мнений студентов и преподавателей по поводу важности критерия «Образовательные

технологии» связано, скорее всего, с недостаточно широким их применением в процессе обучения. Для сокращения разрыва в оценках необходимо повышать их значимость путем создания условий, способствующих стимулированию активности преподавателей.

В исследовании потребительской оценки качества образовательных услуг предложено использовать матрицу соотношения важности атрибутов и воспринимаемой степени их присутствия для углубленного изучения каждого атрибута. Проведенный опрос позволил сделать вывод о том, что атрибуты, имеющие высокую важность и высокую степень присутствия в образовательной услуге, можно рассматривать как «основное преимущество», которым можно воспользоваться и подчеркивать его в рекламной кампании бакалаврских программ и в других коммуникациях. Высокая важность, но низкая степень присутствия атрибутов свидетельствует об «упущенной возможности». Усилия вуза

должны быть направлены на улучшение таких атрибутов, что позволит превратить их в основное преимущество. Низкая важность и высокая степень присутствия атрибутов указывают на «мнимое преимущество». Решение вуза, возможно, должно быть направлено на перераспределение ресурсов, выделенных на данное свойство. Атрибуты с низкой важностью и низкой степенью присутствия атрибута считаются наименее приоритетными и характеризуются как «ложные проблемы», и возможностей для улучшения такой ситуации, скорее всего, немного.

Результаты исследования могут быть использованы для разработки предложений по совершенствованию программ бакалавриата в области экономики, а также при разработке маркетинговых программ. Определение сильных и слабых сторон качества образовательных услуг, предлагаемых студентам бакалавриата, имеет особое значение для разработки перспективы и задач в деятельности вуза.

Список источников

1. Программа «Приоритет-2030» // Минобрнауки России : офиц. сайт. URL: <https://minobrnauki.gov.ru/action/priority2030/> (дата обращения: 07.11.2025).
2. Послание Президента Федеральному Собранию : послание Президента РФ Федеральному Собранию от 29.02.2024. Доступ из СПС «Консультант-Плюс».
3. Стрельцова М. И., Капустина О. В. Демографический кризис и реформы высшей школы как факторы снижения качества подготовки выпускников вузов в России // Вестник Сибирского государственного университета путей сообщения: Гуманитарные исследования. 2024. № 1. С. 76–87. https://doi.org/10.52170/2618-7949_2024_20_76.
4. Почестнев А. А. Структурно-функциональный подход к оценке качества реализации образовательных программ // Высшее образование в России. 2020. Т. 29, № 10. С. 114–124. <https://doi.org/10.31992/0869-3617-2020-29-10-114-124>.
5. Терехова А. А., Тормозов В. С. Экономические последствия дефицита квалифицированных кадров в сфере образования // Экономика и управление: проблемы, решения. 2025. Т. 6, № 5. С. 58–65. <https://doi.org/10.36871/ek.up.p.r.2025.05.06.007>.
6. Марченко Е. М. Проблемы подготовки в вузе современных экономических кадров // Организация производственных практик, стажировок и трудоустройства в высшей школе : материалы V Междунар. науч.-практ. конф. и круглого сто-

References

1. Program “Prioritet-2030”. Ministry of Science and Higher Education of the Russian Federation. URL: <https://minobrnauki.gov.ru/action/priority2030/> (accessed: 07.11.2025). (In Russ.).
2. Presidential Address to the Federal Assembly: Address of the President to the Federal Assembly of February 29, 2024. Accessed through Law assistance system “Consultant Plus”. (In Russ.).
3. Streltsova M. I., Kapustina O. V. Demographic crisis and reforms of higher education as factors causing the decline in quality of university training in Russia. *The Siberian Transport University Bulletin: Humanitarian Research*. 2024;(1):76–87. https://doi.org/10.52170/2618-7949_2024_20_76. (In Russ.).
4. Pochestnev A. A. Structural and functional approach to the assessment of the educational programs quality. *Higher Education in Russia*. 2020;29(10):114–124. <https://doi.org/10.31992/0869-3617-2020-29-10-114-124>. (In Russ.).
5. Terehova A. A., Tormozov V. S. Economic consequences of the shortage of qualified personnel in education. *Ekonomika i upravlenie: problemy, resheniya*. 2025;6(5):58–65. <https://doi.org/10.36871/ek.up.p.r.2025.05.06.007>. (In Russ.).
6. Marchenko E. M. Problems of training in the higher educational institute of modern economic personnel. In: *Proceedings of the 5th International Research-to-Practice Conference and Round Table “Organizatsiya proizvodstvennykh praktik, stazhirovok*

- ла, 18–20 апреля 2018 г., г. Владимир. Владимир : Изд-во ВлГУ, 2018. С. 162–166.
7. Грязнова Е. В., Гончарук А. Г., Роганова Г. Н. и др. Российское образование: проблемы падения качества // *Азимут научных исследований: педагогика и психология*. 2020. Т. 9, № 2. С. 215–217. <https://doi.org/10.26140/anip-2020-0902-0049>.
8. Gerritsen-van Leeuwenkamp K. J., Joosten-ten Brinke D., Kester L. Assessment quality in tertiary education: An integrative literature review // *Studies in Educational Evaluation*. 2017. Vol. 55. P. 94–116. <http://dx.doi.org/10.1016/j.stueduc.2017.08.001>.
9. Ламбен Ж.-Ж. Менеджмент, ориентированный на рынок / пер. с англ. под ред. В. Б. Колчанова. СПб. : Питер, 2007. 800 с.
10. ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. М. : Стандартинформ, 2018. 53 с.
11. Фишман Л. И. Качество и конкурентоспособность образовательных услуг: опыт определения и дифференциации понятий (часть 1) // *Наука и школа*. 2017. № 3. С. 10–24.
12. Миронова Л. И. Мониторинг качества образовательного процесса в вузе в условиях цифровой экономики // *Гуманитарный научный вестник*. 2020. № 2. С. 48–54. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3742378>.
13. Драганчук Л. С. К вопросу о потребительской оценке качества образовательных услуг высшего образования // *Социально-экономический и гуманитарный журнал*. 2022. № 3. С. 118–131. <https://doi.org/10.36718/2500-1825-2022-3-118-131>.
14. Иродов М. И., Коречков Ю. В. Высшее образование в цифровой экономике // *Вестник Евразийской науки*. 2018. Т. 10, № 1.
15. Кузьминов Я. И., Песков Д. Н. Дискуссия «Какое будущее ждет университеты» // *Вопросы образования*. 2017. № 3. С. 202–233.
16. Бондарева Л. Н., Вершинин А. А., Климентьева И. В. и др. Развитие российского рынка образовательных услуг в условиях глобализации мирового сообщества / под науч. ред. В. А. Шапошникова. Екатеринбург : Российский государственный профессионально-педагогический университет, 2021. 101 с.
17. Новиков С. В. Современное состояние и тенденции развития российской системы высшего образования // *Экономика, предпринимательство и право*. 2023. Т. 13, № 9. С. 3589–3604. <https://doi.org/10.18334/epp.13.9.118723>.
18. Зак Т. В. Факторы, сдерживающие рост качества высшего образования в России // *Вестник Астраханского государственного технического университета. Серия: Экономика*. 2018. № 3. С. 30–38. <https://doi.org/10.24143/2073-5537-2018-3-30-38>.
19. Васильев С. И. Развитие рынка образовательных услуг: некоторые теоретические аспекты // *Труд и социальные отношения*. 2014. Т. 25, № 6. С. 142–146.
- i trudoustroystva v vysshey shkole*”, April 18–20, 2018, Vladimir. Vladimir: Vladimir State University Publishing House; 2018. p. 162–166. (In Russ.).
7. Gryaznova E. V., Goncharuk A. G., Roganova G. N. et al. Russian education: The problem of falling quality. *Azimuth of Scientific Research: Pedagogy and Psychology*. 2020;9(2):215–217. <https://doi.org/10.26140/anip-2020-0902-0049>. (In Russ.).
8. Gerritsen-van Leeuwenkamp K. J., Joosten-ten Brinke D., Kester L. Assessment quality in tertiary education: An integrative literature review. *Studies in Educational Evaluation*. 2017;55:94–116. <http://dx.doi.org/10.1016/j.stueduc.2017.08.001>.
9. Lambin J.-J. Market-driven management. Strategic and Operational Marketing. V. B. Kolchanov, ed. St. Petersburg: Piter; 2007. 800 p. (In Russ.).
10. GOST (State Standard) R ISO 9000-2015. National Standard of the Russian Federation. Quality management systems – Fundamentals and vocabulary (IDN). Moscow: Standartinform; 2018. 53 p. (In Russ.).
11. Fishman L. I. Quality and competitiveness of education services: Experience of definition and differentiation of concepts (part 1). *Science and School*. 2017;(3):10–24. (In Russ.).
12. Mironova L. I. Monitoring of the educational process quality in higher education in the digital economy. *Humanitarian Scientific Bulletin*. 2020;(2):48–54. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3742378>. (In Russ.).
13. Draganchuk L. S. On the issue of the educational services quality assessment in higher education. *Socio-Economic and Humanitarian Journal*. 2022;(3):118–131. <https://doi.org/10.36718/2500-1825-2022-3-118-131>. (In Russ.).
14. Irodov M. I., Korechkov Yu. V. Higher education in the digital economy. *The Eurasian Scientific Journal*. 2018;10(1). (In Russ.).
15. Kuzminov Ya., Peskov D. Discussion “What tomorrow holds for universities”. *Educational Studies Moscow*. 2017;(3):202–233. (In Russ.).
16. Bondareva L. N., Vershinin A. A., Klimenteva I. V. et al. Razvitie rossiyskogo rynka obrazovatelnykh uslug v usloviyakh globalizatsii mirovogo soobshchestva. V. A. Shaposhnikov, ed. Yekaterinburg: Russian State Vocational Pedagogical University; 2021. 101 p. (In Russ.).
17. Novikov S. V. Current state and trends in the development of the Russian higher education system. *Journal of Economics, Entrepreneurship and Law*. 2023;13(9):3589–3604. <https://doi.org/10.18334/epp.13.9.118723>. (In Russ.).
18. Zak T. V. Factors restraining growth of the quality of higher education. *Vestnik of Astrakhan State Technical University. Series: Economics*. 2018;(3):30–38. <https://doi.org/10.24143/2073-5537-2018-3-30-38>. (In Russ.).
19. Vasilov S. I. Razvitie rynka obrazovatelnykh uslug: nekotorye teoreticheskie aspekty. *Trud i sotsialnye otnosheniya*. 2014;25(6):142–146. (In Russ.).

20. Богданова Э. Н. Эффективность развития рынка образовательных услуг // Управление экономическими системами: электронный научный журнал. 2012. № 6.
21. Усачев Е. В. Качество образовательных услуг как фактор повышения конкурентоспособности вуза // Вестник Московской международной академии. 2023. № 1. С. 153–156.
22. Ширяева Я. Д. Проблемы высшего образования в России глазами преподавателя: институциональный анализ // Финансы и бизнес. 2019. Т. 15, № 1. С. 97–121. <https://doi.org/10.31085/1814-4802-2019-15-1-97-121>.
23. Курбатова М. В., Каган Е. С. Оппортунизм преподавателей вузов как способ приспособления к усилению внешнего контроля деятельности // Журнал институциональных исследований. 2016. Т. 8, № 3. С. 116–136. <https://doi.org/10.17835/2076-6297.2016.8.3.116-136>.
24. Филиппов В. М., Пузанова Ж. В. Качество образования: возможности новых подходов к оценке // Теория и практика общественного развития. 2015. № 24. С. 12–15.
25. Котова С. С., Хасанова И. И. Качество образовательного процесса в университете глазами студентов // Образование и наука. 2016. № 9. С. 43–61.
26. Игнатьев В. П., Варламова Л. Ф., Степанов П. А. Привлечение студентов к оценке качества образования // Современные наукоемкие технологии. 2016. № 12–1. С. 141–145.
27. Прохода В. А., Клейменова Е. В. Студенты как субъект оценки качества высшего образования // Новые технологии оценки качества образования : сб. материалов XV Форума экспертов в сфере профессионального образования, 20–22 сентября 2019 г., г. Севастополь. М. : Ассоциация «Гильдия экспертов в сфере профессионального образования», 2019. С. 86–98.
28. Тамбовцев В. Л., Рождественская И. А. Менеджмент качества высшего образования: что означает «качество» и что означает «высшее образование»? // Управленец. 2020. Т. 11, № 1. С. 2–14. <https://doi.org/10.29141/2218-5003-2020-11-1-1>.
29. Захарова Е. Н. Основные характеристики образовательных услуг как доверительных благ // Новая наука: опыт, традиции, инновации. 2016. № 9. С. 127–130.
20. Bogdanova E. N. Effectiveness of educational services market. *Upravlenie ekonomicheskimi sistemami: elektronnyy nauchnyy zhurnal*. 2012;(6). (In Russ.).
21. Usachev E. V. Quality of educational services as a factor of university competitiveness. *Vestnik Moskovskoy mezhdunarodnoy akademii*. 2023;(1):153–156. (In Russ.).
22. Shiryayeva Ya. D. Problemy vysshego obrazovaniya v Rossii glazami prepodavatelya: institutsionalnyy analiz. *Finansy i biznes*. 2019;15(1):97–121. <https://doi.org/10.31085/1814-4802-2019-15-1-97-121>. (In Russ.).
23. Kurbatova M. V., Kagan E. S. Opportunism of university lecturers as a way to adaptate the external control activities strengthening. *Journal of Institutional Studies*. 2016;8(3):116–136. <https://doi.org/10.17835/2076-6297.2016.8.3.116-136>. (In Russ.).
24. Filippov V. M., Puzanova Zh. V. Education quality: New approaches of assessment. *Theory and Practice of Social Development*. 2015;(24):12–15. (In Russ.).
25. Kotova S. S., Hasanova I. I. The quality of the educational process in the university through students' eyes. *The Education and Science Journal*. 2016;(9):43–61. (In Russ.).
26. Ignatov V. P., Varlamova L. F., Stepanov P. A. Students' involvement to assessment of education quality. *Modern High Technologies*. 2016;(12–1):141–145. (In Russ.).
27. Prokhoda V. A., Kleymenova E. V. Students as a subject of higher education quality assessment. In: *Materials of the 15th Forum of the Guild of Experts "New technologies of education quality assessment"*, September 20–22, 2019, Sevastopol. Moscow: Association "Guild of Experts in the Sphere of Professional Education"; 2019. p. 86–98. (In Russ.).
28. Tambovtsev V. L., Rozhdestvenskaya I. A. Higher education quality management: What is "quality" and what is "higher education"? *The Manager*. 2020;11(1):2–14. <https://doi.org/10.29141/2218-5003-2020-11-1-1>. (In Russ.).
29. Zakharova E. N. Osnovnye kharakteristiki obrazovatelnykh uslug kak doveritelnykh blag. *Novaya nauka: opyt, traditsii, innovatsii*. 2016;(9):127–130. (In Russ.).

Информация об авторе

Л. С. Драганчук – кандидат экономических наук, доцент;
<https://orcid.org/0000-0003-4319-1938>,
draganchuk07@mail.ru

About the author

L. S. Draganchuk – Candidate of Sciences (Economics), Docent;
<https://orcid.org/0000-0003-4319-1938>,
draganchuk07@mail.ru