

УДК 378.14.015.62

## К ВОПРОСУ ОБ ИССЛЕДОВАНИИ ВОСПРИНИМАЕМОГО КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

**Костромина Елена Александровна<sup>1</sup>,**

канд. филол. наук, доцент,  
e-mail: ea\_kostromina@mail.ru,

**Шамалова Елена Викторовна<sup>2</sup>,**

канд. экон. наук,  
e-mail: elenavik975@yandex.ru,

<sup>1</sup>Московский университет им. С.Ю. Витте, филиал в г. Сергиевом Посаде, г. Сергиев Посад, Россия,

<sup>2</sup>ФГБОУВО «Первый Московский государственный медицинский университет имени И.М. Сеченова  
Министерства здравоохранения Российской Федерации (Сеченовский Университет)»,  
г. Москва, Россия

Целью статьи является представление результатов пилотного исследования проблемы воспринимаемого качества образовательных услуг. Тема качества высшего образования является одной из самых обсуждаемых на протяжении всей истории существования университетского образования. В ситуации высокой конкуренции на рынке образовательных услуг проблема качества не только не решена, но и звучит наиболее остро, поскольку не всегда является основным фактором конкурентоспособности вуза. По результатам исследования сделаны выводы о необходимости доработки анкеты с учетом выделенных критериев качества и уточнения целей, а именно – уточнить взаимозависимость воспринимаемого качества образовательных услуг и удовлетворенности образовательными услугами. В целом исследование показало, что студенты и государственного и негосударственного вузов выдвигают схожие требования к качеству образования, в основе воспринимаемого качества лежат такие критерии, как качество профессиональной подготовки преподавательского состава; организация практик; применение современных методов обучения, изучение актуальных для современных реалий процессов и технологий.

**Ключевые слова:** качество образования, воспринимаемое качество образовательной услуги, удовлетворенность образовательной услугой, критерии качества образовательной услуги

## ON THE ISSUE OF PERCEIVED EDUCATION QUALITY STUDY

**Kostromina E.A.<sup>1</sup>,**

PhD in Philology, Assoc. Prof.,  
e-mail: ea\_kostromina@mail.ru,

**Shamalova E.V.<sup>2</sup>,**

PhD in Economics,  
e-mail: elenavik975@yandex.ru,

<sup>1</sup>Moscow Witte University, Sergiev Posad branch, Sergiev Posad, Russia,

<sup>2</sup>Sechenov First Moscow State Medical University, Moscow, Russia

The purpose of the article is to present the results of a pilot study of the issue of perceived education quality. Higher education quality is one of the most discussed matters throughout the university history. Under market competition the quality issue is not solved and grows in significance since it is not always the main university competitive factor. According to the findings the study concludes about the need of renovating the questionnaire according to the selected quality criteria and clarify the goals namely the interdependence of the perceived education quality and satisfaction with education. In general the study shows that students of both state and non-state universities put forward similar requirements of education quality. The perceived quality is based on such

*criteria as the quality of teaching staff professional training, practice organization, modern teaching methods and the taught processes and technologies relevant to present-day realities.*

**Keywords:** education quality, perceived quality, satisfaction with education, educational quality criteria

DOI 10.21777/2500-2112-2021-3-13-24

## Введение

В настоящее время по-прежнему дискуссионным остается вопрос критериев качества образования. И государственные и негосударственные вузы находятся в состоянии конкурентной борьбы. Абитуриент, выбирая вуз, ориентируется на свое представление о вузе, его бренде, позиции на рынке, которое складывается по информации из внешних источников: сайт, СМИ, отзывы студентов и выпускников, результаты общественной аккредитации отдельных направлений подготовки, отзывы работодателей и др.

Цель данной статьи – уточнить критерии воспринимаемого качества образовательных услуг студентами государственного и негосударственного вуза. Результаты исследования позволят вузам скорректировать деятельность для повышения воспринимаемого качества и, как следствие, удовлетворенности от получаемых образовательных услуг для занятия более прочных конкурентных позиций, но главное – выявить факторы, которые в большей степени влияют на воспринимаемое качество образования.

В декабре 2019 г. в одном из государственных вузов был проведен опрос студентов с целью выявить их представление о критериях качества образования [1]. Для оценки по шкале Лайкерта были предложены различные критерии качества образования. Здесь мы приведем только те критерии, которые были оценены на 4 и 5 баллов большинством опрошиваемых. Таким образом, студенты 2 курса очной формы обучения считают, что показателями качественного образования являются:

1. Профессионализм преподавателей-теоретиков (насыщенные материалом лекции, отработка знаний и навыков на практических занятиях) – 76 % опрошенных.
2. Легкость трудоустройства – 70 % опрошенных.
3. Наличие в вузе преподавателей-практиков (из реального сектора экономики) – 70 % опрошенных.
4. Наличие хорошей библиотеки – 54,5 %.

Кроме закрытых вопросов студентам были предложены открытые, где их просили сформулировать требования к качеству образования (не менее 5). Исходя из этих результатов была составлена новая анкета (таблица), цель которой выявить воспринимаемое качество образования. Воспринимаемое качество – это важный параметр для изучения удовлетворенности потребителей. Воспринимаемое качество услуг – показатель субъективный, во многом основанный на эмоциях, но при этом учитывающий цену покупки услуги и соотношение этой цены с качеством.

Следует отметить, что взаимосвязь воспринимаемого качества услуг и удовлетворенности не нашла в научной литературе однозначного понимания. Одни ученые – Parasuraman, Zeithaml и Berry [2] – полагают, что удовлетворенность первична и воспринимаемое качество является ее следствием. Другая точка зрения заключается в том, что воспринимаемое качество предшествует удовлетворенности (Cronin, Taylor [3]; Oliver [4]), т.е. потребитель по каким-то косвенным показателям получает представление об услуге и о ее качестве, например, по отзывам, месту в рейтинге [5; 6]. По мнению авторов настоящей статьи, на воспринимаемое качество влияет ожидание от приобретения услуги и постпокупочная оценка качества, что ведет к удовлетворенности или неудовлетворенности, что подтверждается исследованием.

В рамках данной статьи излагаются результаты пилотного исследования, которое проводилось в феврале–апреле 2020 г. В исследовании приняли участие студенты вузов, занимающих разные рейтинговые позиции, готовящие специалистов для разных отраслей: МГТУ им. Баумана, Московский университет им. С.Ю. Витте.

Следует отметить, что вопрос изучения воспринимаемого качества студентами государственных и негосударственных вузов остается по-прежнему актуальным [7]. Однако в публикациях российских ученых чаще всего дается общая оценка удовлетворенности студентов качеством образовательных ус-

луг [8; 9], но крайне мало внимания уделяется выявлению факторов, которые в большей степени влияют на воспринимаемое качество образовательных услуг той или иной образовательной организации.

В период с 20 февраля по 20 апреля 2020 г. было опрошено 65 студентов дневной формы обучения: 34 анкеты – МГТУ им. Н.Э. Баумана и 31 анкета – МУИВ. Респондентам было предложено ответить на вопросы, приведенные ниже в таблице.

Таблица – Анкета для оценки воспринимаемого качества образования

|   |   |  |
|---|---|--|
| 1 | Выберите из списка факторы, которые повлияли на ваше решение  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- близость к дому;</li> <li>- наличие общежития;</li> <li>- мнение родителей;</li> <li>- цена/хотел в другой вуз, но на бюджет прошел только в этот;</li> <li>- желание обучиться именно этой профессии;</li> <li>- хорошие отзывы о вузе;</li> <li>- наличие военной кафедры;</li> <li>- мнение друзей и знакомых;</li> <li>- наличие в вузе активной студенческой жизни;</li> <li>- семейная династия;</li> <li>- другое</li> </ul>   |
| 2 | По вашему мнению, соответствует ли уровень полученного вами образования бренду (репутации) вуза?        | Шкала Лайкерта:<br>от 1 – полностью не соответствует;<br>до 5 – полностью соответствует  |
| 3 | Насколько сформированное качество профильных знаний соответствует Вашим ожиданиям?                      | Шкала Лайкерта:<br>от 1 – полностью не соответствует;<br>до 5 – полностью соответствует  |
| 4 | Качество образования в большей степени связано с (выберете не более трех значимых факторов)             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- профессионализмом преподавателей;</li> <li>- организацией реальных практик студентов;</li> <li>- использованием в вузе электронной образовательной среды (электронная библиотека, расписание, журналы посещаемости и оценок);</li> <li>- использованием в вузе инновационных форм обучения (лекция-дискуссия, мастер-класс и др.);</li> <li>- обучением работе на современном оборудовании;</li> <li>- обучением работе в современных IT-программах;</li> <li>- другое</li> </ul> |
| 5 | Вы осознанно выбирали профессию   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- нет, я не думал(а) о будущей профессии, когда поступал(а) учиться;</li> <li>- да, вполне осознанно;</li> <li>- затрудняюсь ответить;</li> <li>- я выбирал(а) профессию, не вполне осознавая ее сути</li> </ul>  |
| 6 | По вашему мнению, насколько навыки и умения, которые Вы получаете, соответствуют требованиям профессии? | Шкала Лайкерта:<br>от 1 – полностью не соответствует;<br>до 5 – полностью соответствует  |
| 7 | Если Вы сейчас ощущаете недостаток каких-либо знаний и навыков, то в чем основная причина?              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- я недостаточно приложил(а) усилий;</li> <li>- вузом не была предоставлена возможность их получения;</li> <li>- затрудняюсь ответить</li> </ul>  |
| 8 | Готовы ли вы рекомендовать вуз, который вы заканчиваете?  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- да;</li> <li>- нет;</li> <li>- затрудняюсь ответить;</li> <li>- другое</li> </ul>   |

Ответы на вопрос о факторах, повлиявших на выбор вуза, распределились следующим образом (рисунки 1, 2). Для студентов МГТУ им. Н.Э. Баумана (рисунок 1) наибольшее влияние оказали такие факторы, как хорошие отзывы о вузе (61,8 %), мнение родителей (47,1 %), мнение друзей и знакомых (41,2 %), а также близость к дому и наличие военной кафедры (по 29,4 %).

Для студентов Московского университета им С.Ю. Витте близость к дому оказалась решающим фактором для 54,8 % респондентов, также на выбор вуза повлияло мнение друзей и знакомых (29 %), почти 20 % студентов отметили приемлемую стоимость обучения (рисунок 2).

Поскольку репутация вуза и его бренд первоначально оцениваются до момента получения услуги, то можно говорить о том, что восприятие бренда оказывает влияние на воспринимаемое качество образования. Студентам было предложено оценить по шкале Лайкерта соответствие уровня получаемого образования бренду (репутации) вуза. 29,4 % студентов МГТУ им. Н.Э. Баумана затруднились с ответом (10 ответивших), 44,1 % считают, что качество образования в целом соответствует репутации

(10 человек поставили оценку 4 и пять человек – оценку 5), и 26,5 % так не считают (оценки 1 и 2 поставили 3 и 6 человек соответственно) (рисунок 3).

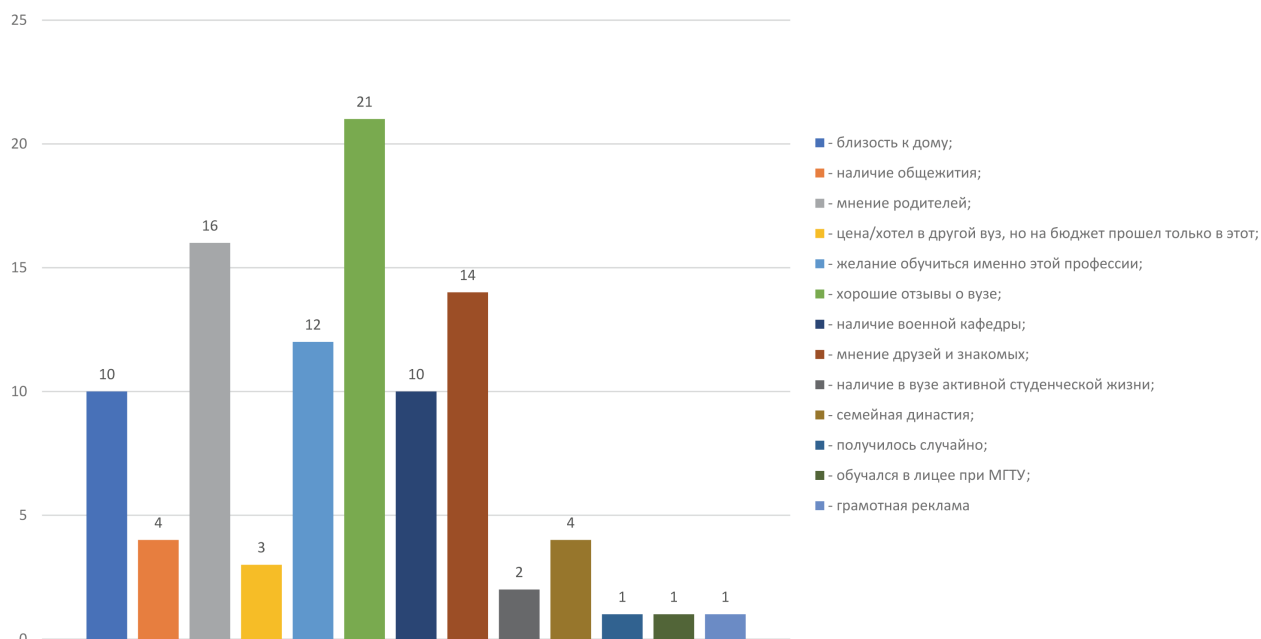


Рисунок 1 – Факторы выбора вуза для студентов МГТУ им. Н.Э. Баумана

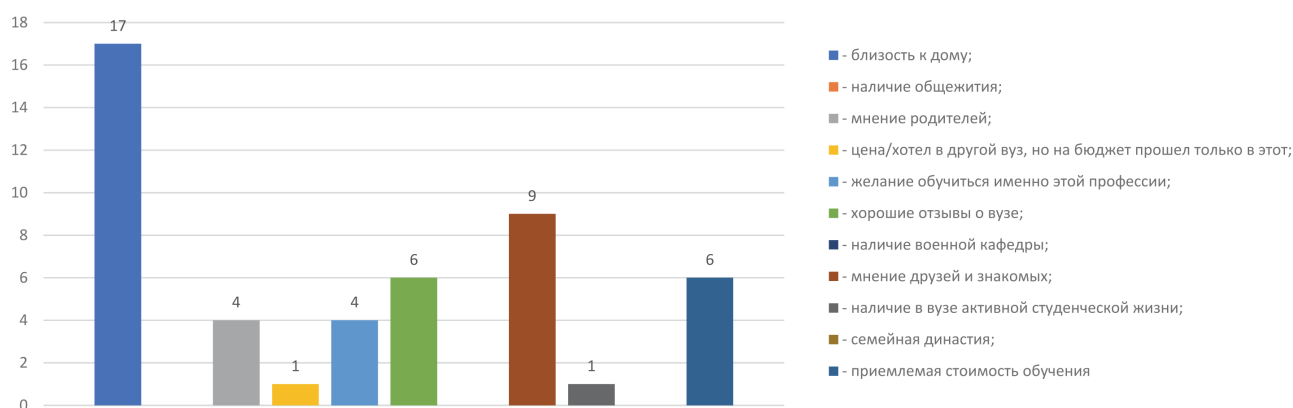


Рисунок 2 – Факторы выбора вуза для студентов Московского университета им. С.Ю. Витте

51,6 % студентов МУИВ считают, что уровень образования соответствует репутации (4 и 5 столбцы диаграммы), 19,4 % затрудняются с ответом и 29 % (оценку 1 поставили 4 человека и 5 человек поставили 2) считают, что качество образования не соответствует бренду вуза (рисунок 4).

При выборе вуза и специальности абитуриент формирует ожидания, связанные с образованием, с теми знаниями, которые он будет получать. Затем в процессе обучения сравнивает тот образ, который он создал сам на основе косвенных факторов, с восприятием качества образовательных услуг.

Так, студенты МГТУ ожидали большего от обучения в вузе (32,4 %), т.е. 2 человека (5,9 %) полностью не согласны с тем, что качество профильных знаний соответствует их ожиданиям, и 9 ответивших (26,5) считают, что качество в основном не соответствует, 26,5 % респондентов затруднились с ответом, 38,2 % считают, что сформированные профильные знания в целом соответствуют тому, что они ожидали от обучения в вузе, и лишь 1 человек (2,9 %) полностью оправдал свои ожидания (рисунок 5).

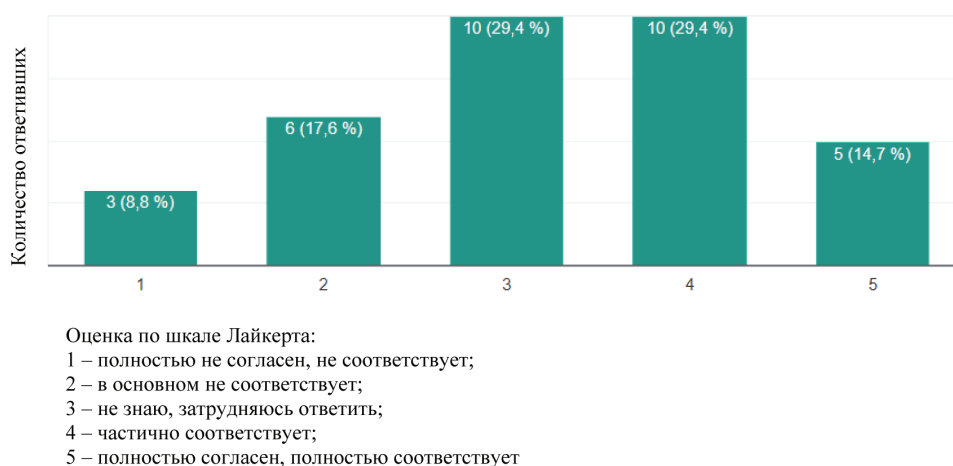


Рисунок 3 – Распределение ответов на вопрос «Соответствует ли уровень полученного вами образования бренду (репутации) вуза?» по шкале Лайкерта (МГТУ им. Н.Э. Баумана)

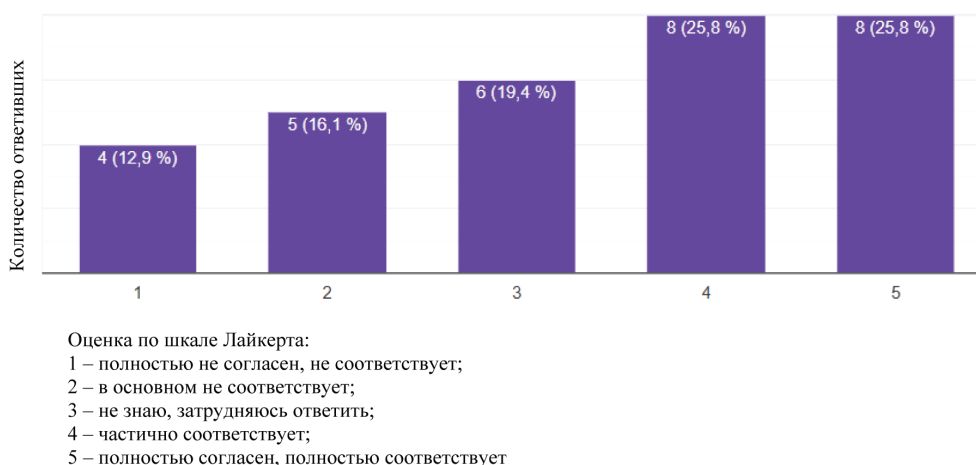


Рисунок 4 – Распределение ответов на вопрос «Соответствует ли уровень полученного вами образования бренду (репутации) вуза?» по шкале Лайкерта (МУИВ)

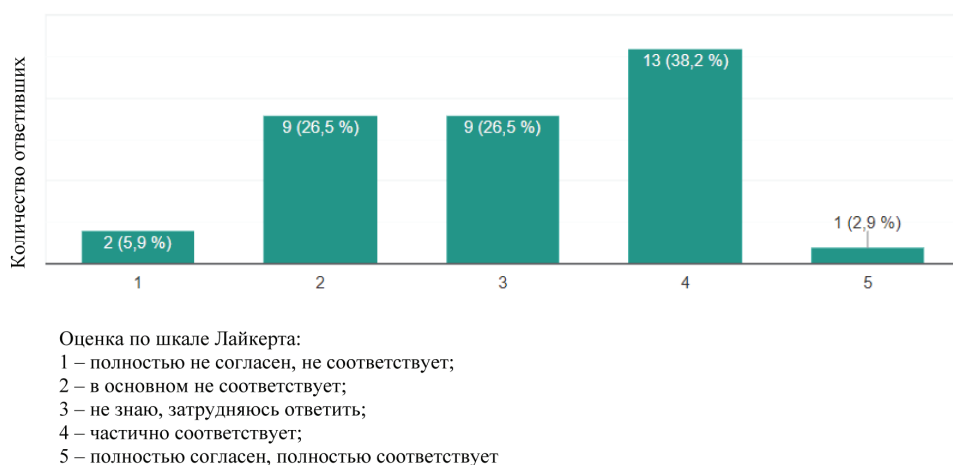
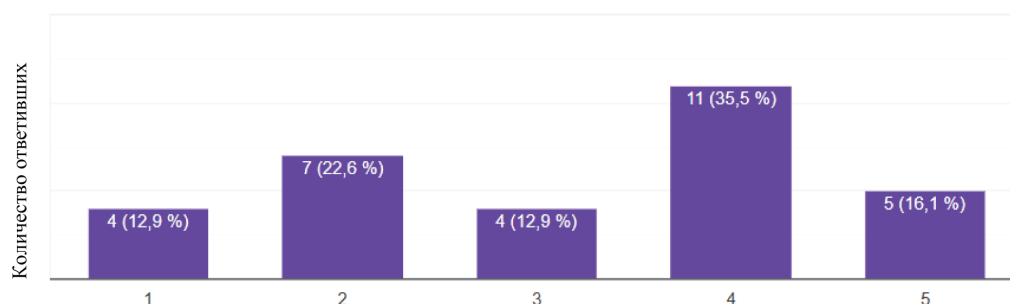


Рисунок 5 – Соответствие качества профильных знаний ожиданиям студентов МГТУ им. Н.Э. Баумана

Студенты МУИВ в целом получили то, что ожидали – 35,5 %, полностью согласны, что качество знаний соответствует ожиданиям, 5 человек (16,1 %). И 35,5 % (оценки 1 и 2 поставили 4 и 7 человек соответственно) респондентов ожидали большего качества профильных знаний (рисунок 6).

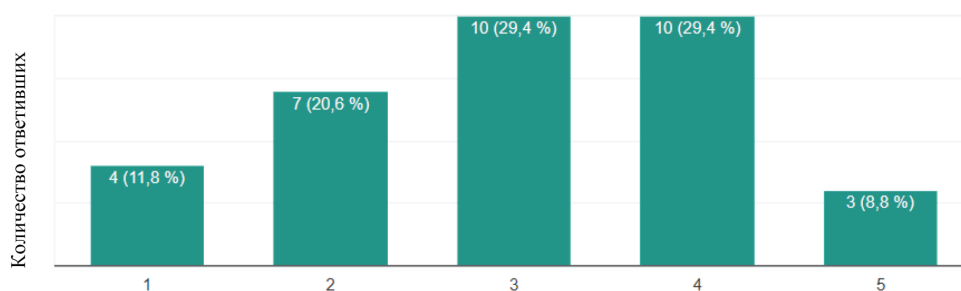


Оценка по шкале Лайкерта:  
 1 – полностью не согласен, не соответствует;  
 2 – в основном не соответствует;  
 3 – не знаю, затрудняюсь ответить;  
 4 – частично соответствует;  
 5 – полностью согласен, полностью соответствует

Рисунок 6 – Соответствие качества профильных знаний ожиданиям студентов МУИВ

Один из критериев качества образования – трудоустройство по специальности, поэтому важно оценить, насколько получаемые знания соответствуют требованиям профессии. Здесь необходимо отметить, что студенты не всегда располагают информацией о специфике получаемой профессии, не всегда мотивированы, поскольку выбирают профессию неосознанно. Однако в самом начале статьи мы отметили субъективный характер воспринимаемого качества услуги. В опросе мы попросили студентов высказать свое мнение относительно того, насколько формируемые навыки и умения соответствуют их представлениям о будущей профессии.

29,4 % студентов МГТУ считают, что формируемые навыки в целом соответствуют требованиям профессии, 8,8 % ответивших полностью удовлетворены сформированными навыками; 29,3 % затрудняются с ответом, поскольку имеют нечеткое представление о будущей профессии, и 32,5 % респондентов (оценки 1 и 2 поставили 4 и 7 человек соответственно) полагают, что их навыки и умения, сформированные в вузе, не отвечают профессиональным требованиям (рисунок 7).



Оценка по шкале Лайкерта:  
 1 – полностью не согласен, не соответствует;  
 2 – в основном не соответствует;  
 3 – не знаю, затрудняюсь ответить;  
 4 – частично соответствует;  
 5 – полностью согласен, полностью соответствует

Рисунок 7 – Соответствие формируемых навыков и умений требованиям профессии, по мнению студентов МГТУ им. Н.Э. Баумана

Мнения студентов МУИВ разделились пополам – 42 % (4 и 5 поставили 8 и 5 человек соответственно) считают, что формируемые умения и навыки соответствуют требованиям будущей профессии, и 16,1 % так не считают, 25,5 % ответивших полагают, что в основном формируемые умения и навыки не соответствуют профессии, 16,1 % респондентов затруднились с ответом (рисунок 8).

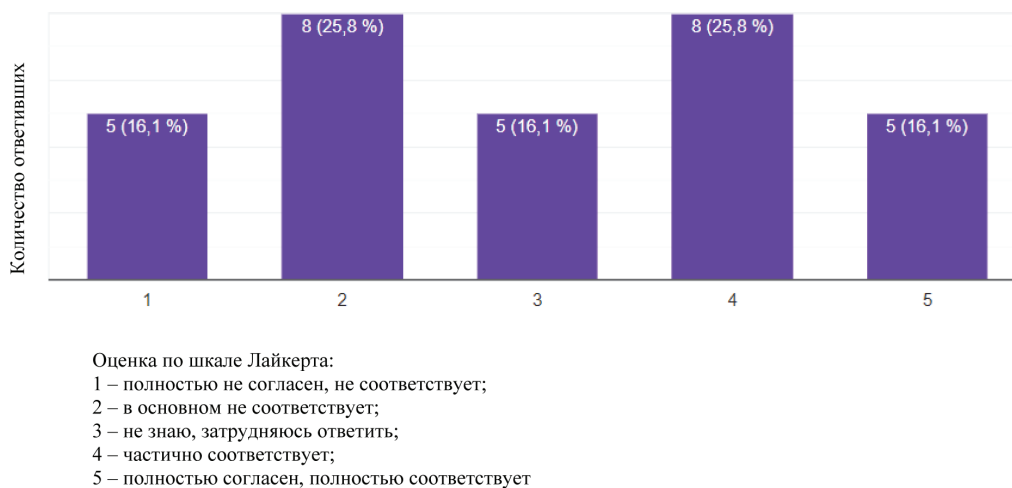


Рисунок 8 – Соответствие формируемых навыков и умений требованиям профессии, по мнению студентов МУИВ

Наибольший интерес представляют выделенные студентами факторы качества образования (рисунки 9, 10). Респондентов просили отметить 3 наиболее, по их мнению, значимых фактора, с которыми связано качество получаемого образования.

Здесь практически все опрашиваемые считают, что качество образования в большей степени зависит от профессионализма преподавателей (80 % респондентов МГТУ и 84 % – МУИВ). Следующим по значимости идет такой фактор, как организация реальных практик (71 % МУИВ и 50 % МГТУ). 42 % студентов МУИВ считают, что качественное образование не возможно без использования инновационных методов обучения (лекций-дискуссий, мастер-классов и т.п.), тогда как студенты МГТУ на 3 место поставили такой фактор, как обучение работе на современном оборудовании (41 %), что объясняется спецификой инженерного вуза. Использование в вузе электронной образовательной среды показателем качества обучения считают всего 26 % студентов МУИВ и 12 % студентов МГТУ им. Н.Э. Баумана. Отсюда делаем вывод, что так активно пропагандируемые сегодня цифровые технологии не являются для студентов важным показателем качества образования.

Повсеместное широкое использование цифровых технологий обучения, вызванное ситуацией пандемии COVID-19, продемонстрировало все преимущества и недостатки электронной образовательной среды. В последнее время в профессиональной среде проводится много обсуждений использования этой технологии, однако, как показал опрос, ее наличие для потребителя образовательных услуг, стремящегося к получению качественного высшего образования, не является приоритетным.

По нашему мнению, ожидания студентов связаны и с таким фактором, как осознанный выбор профессии. Не секрет, что многие идут учиться в тот или иной вуз, потому что настояли родители или проходной балл позволил пройти на бюджетное место, а не потому, что мечтают посвятить свою жизнь космосу или экономике. Поэтому если нет ожиданий, то нет и особых требований к качеству. При ответе на вопрос об осознанном выборе профессии только 26,5 % бауманцев (рисунок 11) и 42 % студентов МУИВ (рисунок 12) ответили, что профессию выбирали осознанно. Стоит отметить, что абитуриенты могут иметь представление о будущей профессии, и в процессе обучения понимают, что это не совсем то, что они ожидали. Так, выбрали профессию, не вполне осознавая ее сути 47,1 % студентов МГТУ им. Н.Э. Баумана и 29 % студентов Московского университета им. С.Ю. Витте. Однако процент совсем не думающих о будущей профессии среди студентов Бауманки гораздо меньше – 8,8 % против 22,6 % студентов МУИВ.

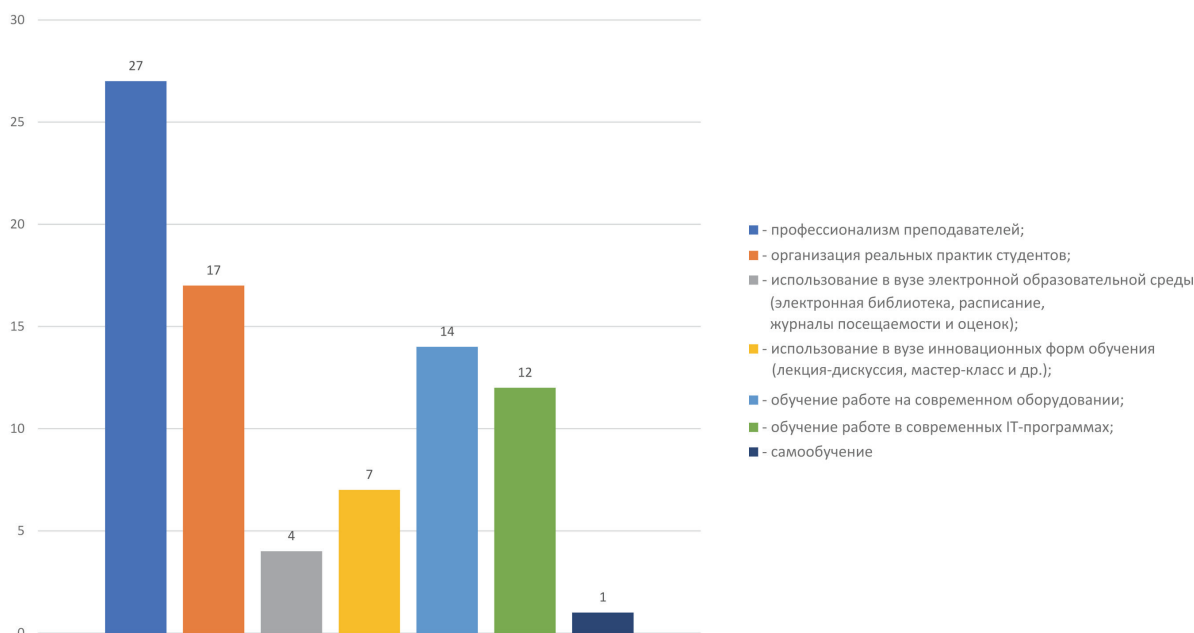


Рисунок 9 – Показатели качества образования с точки зрения студентов МГТУ им. Н.Э. Баумана

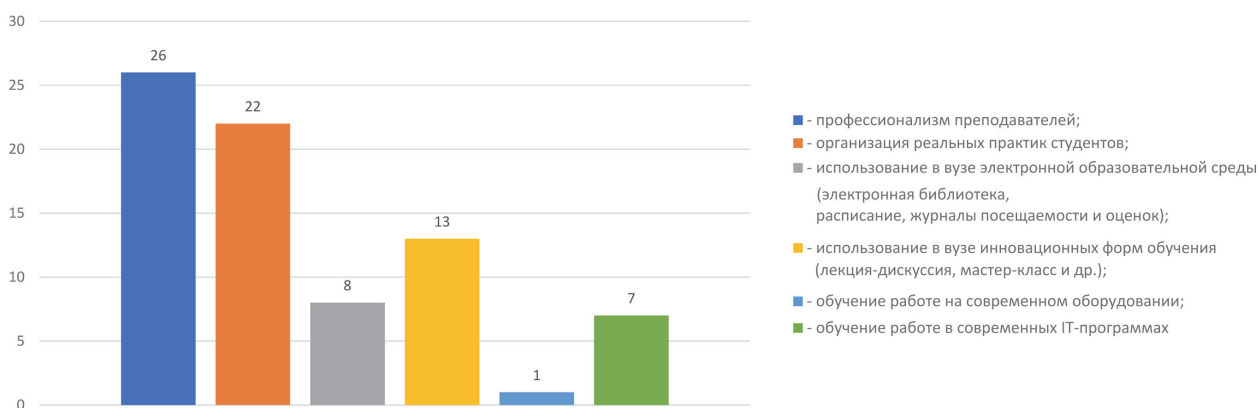


Рисунок 10 – Показатели качества образования с точки зрения студентов МУИВ



Рисунок 11 – Распределение ответов на вопрос об осознанности выбора профессии студентов МГТУ им. Н.Э. Баумана



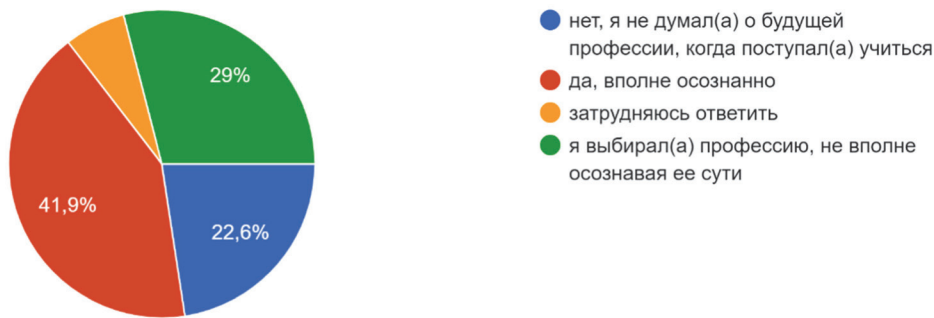


Рисунок 12 – Распределение ответов на вопрос об осознанности выбора профессии студентов Московского университета им. С.Ю. Витте

Все знать невозможно, это понимает и каждый выпускник вуза, и каждый работодатель. Авторам исследования показался интересным вопрос, связанный с оценкой причины недостатка каких-либо знаний и навыков у студентов. Примерно треть опрошенных ответила, что недостаточно приложили усилий для этого: 29,4 % студентов МГТУ им Н.Э. Баумана и 35,5 % студентов МУИВ. Винят вуз в отсутствии знаний и необходимых навыков 35,3 % бауманцев и 48,4 % студентов Московского университета им. С.Ю. Витте (рисунки 13, 14). Некоторые студенты МГТУ отмечают слабость преподавательского состава и методов преподавания.

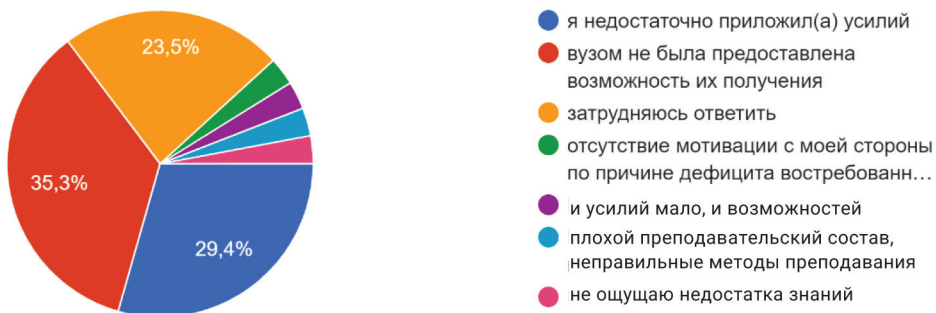


Рисунок 13 – Причины недостатка знаний и необходимых навыков, выделенные студентами МГТУ им. Н.Э. Баумана

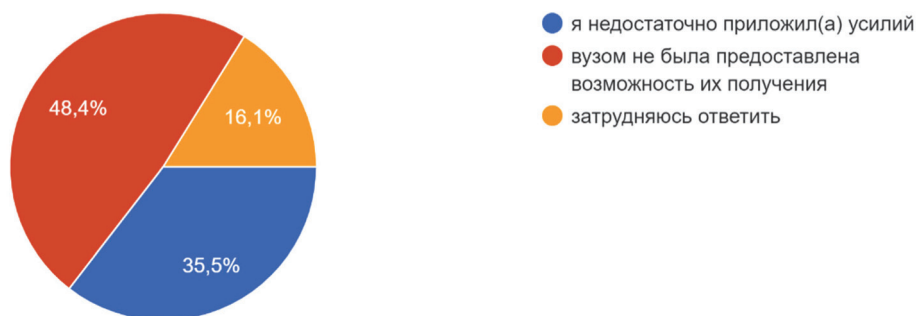


Рисунок 14 – Причины недостатка знаний и необходимых навыков, выделенные студентами Московского университета им. С.Ю. Витте

Отметим, что анкетирование проводилось в период пандемии, когда занятия проводились в режиме онлайн, что, несомненно, повлияло на ответы. В Московском университете им. С.Ю. Витте электронные образовательные технологии начали внедряться задолго до ситуации пандемии, но они не по-

казали свою действенность, судя по результатам опроса. В целом исследование показало, что у студентов обоих вузов – и государственного и негосударственного – есть требования к качеству образования, что опровергает расхожее мнение о том, что студентам частных вузов нужен только диплом о высшем образовании и неважно какого он качества.

Одним из показателей удовлетворённости качеством образования является желание рекомендовать производителя услуг своим друзьям и знакомым. Как показал опрос, 58,8 % студентов МГТУ им. Н.Э. Баумана будут рекомендовать вуз, еще 6 % отметили, что вуз будут рекомендовать, но не те направления, на которых учатся (рисунок 15). Всего 11,8 % респондентов настроены критично, демонстрирует полную неудовлетворенность качеством образования в вузе.

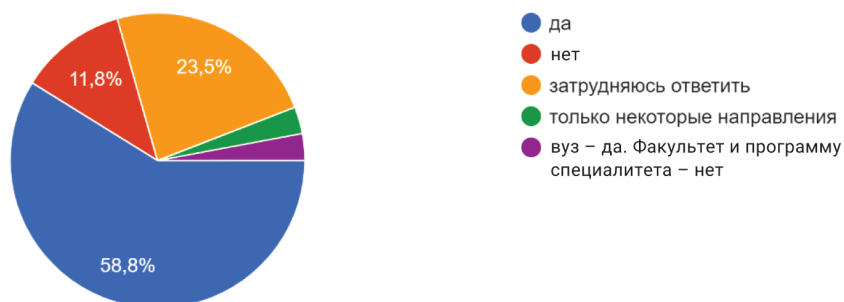


Рисунок 15 – Готовность рекомендовать вуз родственникам или знакомым студентами МГТУ им. Н.Э. Баумана

Среди студентов МУИВ отмечается большая неудовлетворенность качеством услуг – 41,9 %, рекомендовать вуз не будут, однако примерно столько же студентов – 38,7 % будут рекомендовать вуз своим знакомым (рисунок 16).

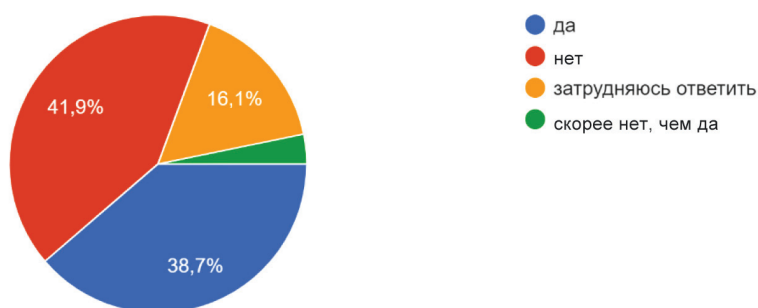


Рисунок 16 – Готовность рекомендовать вуз родственникам или знакомым студентами МУИВ

### Заключение

Проведенное исследование является пилотным. Одна из задач – составить анкету, которая даст более полное представление о воспринимаемом качестве образовательных услуг. Результаты исследования показали, что необходимо оценивать выявленные показатели качества образования по шкале Лайкерта в двух плоскостях: «ожидание» и «реальность», также необходимо внести в анкету такой показатель, как «вес фактора».

Также необходимо измерить показатели воспринимаемого качества образовательных услуг таких аудиторий, как работодатели, абитуриенты и их родители. Попытка сравнения воспринимаемого качества образования школьников и студентов с помощью указанной в таблице выше анкеты уже была предпринята, результаты опубликованы [10].

В части достижения цели, связанной с уточнением критериев воспринимаемого качества образовательных услуг студентами государственного и негосударственного вуза, мы пришли к выводу: что критерии можно разделить на две группы:

1) объективные критерии, которые можно в той или иной мере измерить. Студенты государственного и негосударственного вузов выбрали схожие критерии: качество профессиональной подготовки преподавательского состава; организация практик; применение современных методов обучения, изучение актуальных для современных реалий техники и технологий;

2) субъективные критерии, связанные с психологическими особенностями студентов: ожидания высоких результатов обучения, которые позволят в будущем быть успешным; осознанность; критичность и самокритичность.

Необходимо отметить, что цифровые технологии студенты не воспринимают как инструмент повышения качества образования.

Результаты проведенного исследования можно также использовать в деятельности вуза при выборе методов и форм обучения, отдавая предпочтение интерактивным занятиям, уделять больше внимания организации практик студентов, пересмотреть критерии оценки деятельности преподавателей.

Исследование воспринимаемого качества образовательных услуг необходимо осуществлять периодически с учетом изменившихся условий обучения с целью повышения качества образовательной услуги, удовлетворенности и, как следствие, лояльности потребителей к бренду образовательной организации.

#### Список литературы

1. *Марикян, М.С.* К вопросу о критериях качества высшего образования / М.С. Марикян, Э.П. Разумовская, Е.А. Костромина // Социально-гуманитарное знание в эпоху электронно-сетевых взаимодействий: материалы научно-практической конференции (Москва, 13 декабря 2019 года). – Москва: изд. ЧОУВО «МУ им. С.Ю. Витте», 2020. – С. 102–107.
2. *Parasuraman A., Zeithaml V.A., & Berry L.L.* SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. – 1988. – 64(1). – Pp. 12–40.
3. *Cronin J.J., & Taylor S.A.* Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*. – 1992. – № 56(3). – P. 55–68. URL: <https://doi.org/10.2307/1252296>
4. *Oliver R.L.* Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer. – New York: The Mc Graw-Hill Companies, Inc., 1997.
5. *Косолапов, Ю.В.* Рейтинг как маркетинговый инструмент повышения конкурентоспособности вуза / Ю.В. Косолапов, Е.А. Костромина // Наука и образование: будущее и цели устойчивого развития: материалы XVI международной научной конференции, в 4 частях (Москва, 27 ноября 2020 года). – Москва: изд. ЧОУВО «МУ им. С.Ю. Витте», 2020. – С. 139–145.
6. *Стукалова, И.Б.* Конкурентоспособность российских университетов и академические рейтинги // Современное образование. – 2019. – № 2. – С. 1–7. URL: [https://nbpublish.com/library\\_read\\_article.php?id=29724](https://nbpublish.com/library_read_article.php?id=29724) (дата обращения: 28.10.2021).
7. *Allam, Z.* Students' perception of quality in higher education: An empirical investigation // *Management Science Letters*. – 2018. – Issue 8(5). – Pp. 437–444. DOI: 10.5267/j.msl.2018.4.002
8. *Луков, С.В.* Вуз, организация учебного процесса в нем: удовлетворенность и ожидания студентов // Знание. Понимание. Умение. – 2019. – № 3. – С. 118–147. URL: <https://journals.mosgu.ru/zpu/article/view/1023> (дата обращения: 28.10.2021).
9. *Образцов В.И., Половнев А.В.* Удовлетворенность студентов качеством обучения в вузе: социологический анализ на примере МГЛУ // Вестник МГЛУ. Общественные науки. – 2017. – Вып. 2. – № 786. – С. 221–241. URL: [http://www.vestnik-mslu.ru/Vest/2\\_786.pdf](http://www.vestnik-mslu.ru/Vest/2_786.pdf) (дата обращения: 28.10.2021).
10. *Костромин, Н.С.* Критерии качества высшего образования глазами школьников и студентов / Н.С. Костромин, Е.А. Костромина, А.Н. Сивова // Инновационные технологии в менеджменте: управленческий и социальный аспекты: материалы международной научно-практической конференции (Москва, 30 июня 2020 года). – Москва: изд. ЧОУВО «МУ им. С.Ю. Витте», 2021. – С. 154–159.

## References

1. *Marikyan, M.S.* K voprosu o kriteriyah kachestva vysshego obrazovaniya / M.S. Marikyan, E.P. Razumovskaya, E.A. Kostromina // Social'no-gumanitarnoe znanie v epohu elektronno-setevykh vzaimodeystvij: materialy nauchno-prakticheskoy konferencii (Moskva, 13 dekabrya 2019 goda). – Moskva: izd. CHOUVO «MU im. S.YU. Vitte», 2020. – S. 102–107.
2. *Parasuraman A., Zeithaml V.A., & Berry L.L.* SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. – 1988. – 64(1). – Pp. 12–40.
3. *Cronin J.J., & Taylor S.A.* Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*. – 1992. – № 56(3). – Pp. 55–68. URL: <https://doi.org/10.2307/1252296>
4. *Oliver R.L.* Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer. – New York: The Mc Graw-Hill Companies, Inc., 1997.
5. *Kosolapov, Yu.V.* Rejting kak marketingovyj instrument povysheniya konkurentosposobnosti vuza / Yu.V. Kosolapov, E.A. Kostromina // Nauka i obrazovanie: budushchee i celi ustojchivogo razvitiya: materialy XVI mezhdunarodnoj nauchnoj konferencii, v 4 chastyah (Moskva, 27 noyabrya 2020 goda). – Moskva: izd. CHOUVO «MU im. S.YU. Vitte», 2020. – S. 139–145.
6. *Stukalova, I.B.* Konkurentosposobnost' rossijskih universite-tov i akademicheskie rejtingi // Sovremennoe obrazovanie. – 2019. – № 2. – S. 1–7. URL: [https://nbpublish.com/library\\_read\\_article.php?id=29724](https://nbpublish.com/library_read_article.php?id=29724) (data obrashcheniya: 28.10.2021).
7. *Allam, Z.* Students' perception of quality in higher education: An empirical investigation // *Management Science Letters*. – 2018. – Issue 8(5). – Pp. 437–444. DOI: 10.5267/j.msl.2018.4.002
8. *Lukov, S.V.* Vuz, organizaciya uchebnogo processa v nem: udovletvorennost' i ozhidaniya studentov // *Znanie. Ponimanie. Umenie*. – 2019. – № 3. – S. 118–147. URL: <https://journals.mosgu.ru/zpu/article/view/1023> (data obrashcheniya: 28.10.2021).
9. *Obrazcov V.I., Polovnev A.V.* Udovletvorennost' studentov kachestvom obucheniya v vuze: sociologicheskij analiz na primere MGLU // *Vestnik MGLU. Obshchestvennye nauki*. – 2017. – Vyp. 2. – № 786. – S. 221–241. URL: [http://www.vestnik-mslu.ru/Vest/2\\_786.pdf](http://www.vestnik-mslu.ru/Vest/2_786.pdf) (data obrashcheniya: 28.10.2021).
10. *Kostromin, N.S.* Kriterii kachestva vysshego obrazovaniya glazami shkol'nikov i studentov / N.S. Kostromin, E.A. Kostromina, A.N. Sivova // *Innovacionnye tekhnologii v menedzhmente: upravlencheskij i social'nyj aspekty: materialy mezhdunarodnoj nauchno-prakticheskoy konferencii* (Moskva, 30 iyunya 2020 goda). – Moskva: izd. CHOUVO «MU im. S.Yu. Vitte», 2021. – S. 154–159.