

УДК 338.46  
DOI 10.22213/2618-9763-2023-4-56-68

Чжан Вэйвэй, магистрант  
О. М. Перминова, кандидат экономических наук, доцент  
Ижевский государственный технический университет имени М. Т. Калашникова, Ижевск, Россия

## АЛГОРИТМ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ С ПОЗИЦИИ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ

*Статья посвящена проблеме изучения подходов к оценке качества образовательных услуг и составных элементов конкурентоспособности образовательного учреждения в условиях изменяющихся требований общества к образовательному процессу.*

*На основе проведенного теоретического анализа категорий «качество образовательной услуги» и «конкурентоспособность вуза» предложен комплексный концептуальный подход к оценке качества образовательных услуг с позиции оценки конкурентоспособности вуза, в котором выделены микроуровень, мезоуровень и макроуровень. Для каждого из них предложены и сформулированы цели, задачи, принципы и критерии управления развитием качества образовательных услуг.*

*Результаты проведенного среди студентов исследования отношения к качеству предоставляемых образовательных услуг могут быть использованы при разработке программ повышения качества образовательных услуг в рамках стратегии конкурентоспособности вуза. Выявлено, что большинство студентов в целом довольны как процессом получения образовательной услуги, так и результатом формирования профессиональных компетенций, что соответствует требованиям компетентностного подхода.*

*Разработанная последовательность процесса оценки качества образовательных услуг, состоящая из определения целей, принципов, типов, индикаторов оценки, проведения оценки и анализа полученных результатов, является основой обобщенного алгоритма оценки качества образовательной услуги вуза.*

**Ключевые слова:** конкурентоспособность; образовательная услуга; качество образовательной услуги.

### Введение

Глубинные трансформации в системе образования, связанные с процессами глобализации и внедрением метакомпетентностного подхода, развитием цифровой образовательной среды и переходу к концепции *lifelong learning*, предъявляют новые требования к оценке качества образования как инструменту формирования личностных и профессиональных компетенций.

Повсеместная коммерциализация образования показала, что традиционная система оценки качества образования (аккредитация и лицензирование) отражает соответствие критериям, установленных стандартом, но не учитывает рыночные требования потребителей. В этой связи необходимо разработать методику оценки качества образовательных услуг, включающую в себя требования основных субъектов рынков труда и образовательных услуг.

*Цель исследования:* на основе теоретического анализа и опроса целевой аудитории разработать методический подход к оценке качества образовательных услуг.

### Анализ теоретических подходов к содержанию категорий «качество образовательной услуги» и «конкурентоспособность вуза»

Вопросы оценки качества образовательных услуг широко представлены в научных трудах с позиции развития современного цифрового общества [1], международных взаимоотношений [2], маркетингового управления вузом [3, 4] и требованиям к преподавателям [5], статистики [6], педагогических технологий, в том числе балльно-рейтинговой оценки [7] и развития компетентностного подхода [8, 9]. Тематика обсуждения содержания категории «качество образовательной услуги» является предметом актив-

ной дискуссии, что обусловлено отсутствием единого подхода и постоянным изменением ситуации на рынке образовательных услуг.

На первом этапе исследования определим подход к пониманию содержания категории «образовательная услуга», которая исключена из текста ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» с 1 сентября 2023 года, что связано с желанием не отождествлять деятельность педагогов с предоставлением коммерческих услуг [10]. Однако в сфере высшего образования, применительно к процессу обучения на внебюджетной основе, именно категория «образовательная услуга» отражает суть процедуры предоставления услуги и рассматривается с точки зрения маркетинговых явлений [11]. Согласно мнению Н. Н. Терещенко, образовательная услуга является комплексом воспитательных и обучающих действий, направленных на удовлетворение потребностей личности в приобретении определенных навыков [12]. Т. А. Сон к учебному процессу добавляет финансово-хозяйственную деятельность учебного заведения, как обеспечивающий ресурс и элемент оценки спроса на подготовку [13]. Следующая группа авторов для понимания сути образовательной услуги добавляет вопросы гармонизации отношений между субъектами рынков труда и образования [14, 15]. Таким образом, под образовательной услугой мы будем понимать процедуру передачи знаний и формирования требуемого уровня компетентности личности для ее самореализации в профессиональной деятельности.

Для понимания категории «качество образовательной услуги» под «качеством услуги» будем понимать совокупность показателей, определяющих способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя [16]. Анализ подходов к изучению качества образовательных услуг, отраженных в трудах А. С. Басюк [17], Н. О. Васильевой [18], И. А. Ильченко [19], В. А. Кальней [20], Л. Г. Миляевой [21], В. Т. Панасюк [22], А. Ю. Тимаковой [23], Н. В. Фадеевой [24], Е. С. Шмарихиной

[25], позволяет разделить исследования авторов на две группы: совершенствующих качество обучающего процесса и оценивающих качество результата. При этом есть ряд авторов, предлагающих оценивать качество сервиса [26] и качество функционирования всей вузовской системы [27]. Интересен подход Т. П. Категорской, которая в модели качества образовательных услуг предлагает учитывать все экономические, организационно-технические и социальные аспекты его проявления для каждого из субъектов сферы образования: вузы, работодатели, потребители услуг, государство [28]. Н. Н. Аушева под качеством образовательных услуг понимает интегрированную социально-экономическую категорию, состоящую из комплекса характеристик, максимально удовлетворяющих требованиям заинтересованных сторон [29]. Маркетинговый подход определен в работах, где основным критерием качества образовательных услуг является степень удовлетворенности клиента и заказчика [30]. Такой подход к оценке качества образовательных услуг выделяется из большинства работ, связанных с внутривузовской оценкой качества, учитывающей мнения и потребности других субъектов образовательной сферы.

Интересен подход к оценке качества и с позиции достижения нового уровня образования посредством изменения образовательного процесса для эффективного формирования профессиональной компетентности. Так, Н. К. Шеметова рассматривает результат развития личностных компетенций как показатель реализации маркетинговой стратегии вуза [31]. С позиции целей нашего исследования, интерес представляют комплексные концептуальные подходы к оценке качества образовательных услуг, которые могут быть использованы в маркетинговых стратегиях. Для формирования концепции управления качеством образовательных услуг предлагается выделять различные уровни и учитывать потребности всех субъектов образовательного процесса (табл. 1).

Таблица 1. Основные составляющие концепции управления качеством образовательных услуг

Table 1. Main components of the concept of quality management of educational services

Макроуровень	Мезоуровень	Микроуровень
<i>Цели управления качеством образовательных услуг</i>		
Обеспечение потребностей экономики конкурентоспособными образовательными услугами	Формирование региональных рынков образовательных услуг	Повышение эффективности процессов предоставления конкурентоспособных образовательных услуг
<i>Задачи управления качеством образовательных услуг</i>		
Повышение эффективности процессов государственного контроля	Формирование региональной инфраструктуры	Оптимизация и обновление ассортимента образовательных услуг
Совершенствование процессов координации и адаптации нормативно-правовой базы	Повышение уровня качества и доступности образовательных услуг	Совершенствование технологий предоставления образовательных услуг
Разработка и реализация стратегий и программ развития рынков и повышения качества образовательных услуг	Формирование высококонкурентной среды регионального рынка образовательных услуг	Обеспечение качества и конкурентоспособности образовательных услуг
<i>Принципы управления качеством образовательных услуг</i>		
Обеспечение комплексности и непрерывности контроля качества образовательных услуг	Обеспечение надежности региональной системы управления	Ориентация образовательных услуг на потребности клиентов и партнеров
Обеспечение эффективности образовательных услуг в привязке к потребностям национальной экономики	Обеспечение иерархичности, комплексности, взаимосвязанности региональной системы управления качеством образовательных услуг с другими системами управления экономикой региона	Ориентация на постоянное улучшение процессов посредством цифровизации и компетентностного развития персонала
Точечное стимулирование к трансформации предлагаемых образовательных услуг на базе повышения качества инновационно-образовательного потенциала и взаимодействия с субъектами рынка	Преимственность и адаптация компетенций вузов к новым условиям предоставления образовательных услуг в регионе	Целенаправленное вовлечение персонала в процессы разработки, адаптации и повышения качества образовательных услуг с учетом понимания потребностей цифровой экономики и социальной сферы
<i>Критерии управления развитием качества образовательных услуг</i>		
Инновационность процессов	Качество формирования региональной инфраструктуры	Качество и компетентность работы персонала
Компетентностная готовность сферы высшего образования	Качество проведенного маркетингового анализа и отбор идей для выбора направлений образовательных услуг	Своевременность привлечения персонала вузов к процессам разработки новых образовательных услуг
Обеспечение развития уникальных партнерских отношений	Обеспечение возможности достижения высокого качества образовательных услуг на основе накопленного опыта и компетенций	Готовность к сокращению времени внедрения новых образовательных услуг на основе потребностей

Источник: составлено авторами

Применительно к выбранным уровням управления *на макроуровне* выделяем Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, международные и национальные профессиональные ассоциации (например, «Лига преподавателей высшей школы»), которые определяют стратегические ориентиры и перспективы развития рынка образовательных услуг. *На мезоуровне* – департаменты образования и науки субъектов Российской Федерации, региональные профессиональные сообщества, которые выбирают стратегические перспективы с учетом региональной специфики. *На микроуровне* – структурные подразделения вузов по разработке и реализации инновационных образовательных процессов в зависимости от потребностей партнеров вуза.

В процессе исследования категории «конкурентоспособность вуза» выявлено, что существует множество пересечений с исследованиями по качеству образовательной услуги. В частности, конкурентоспособность вуза определяется качеством образования в условиях избыточности образовательных организаций, предоставляющих услуги по сходным направлениям подготовки [32]. В основном конкурентоспособность вуза рассматривается как совокупная характеристика процесса обучения, соответствующая общественной полезности [33]. Конкурентоспособность вуза – это реальная и потенциальная способность вуза в течение длительного времени превосходить аналоги по эффективному использованию имеющихся ресурсов с учетом изменяющихся требований внешней среды (предпочтений потребителей, изменений в законодательстве, требований стандартов качества) в конкретном сегменте рынка [34].

С позиции целей нашего исследования выделим подходы к пониманию конкурентоспособности как интегрального показателя, включающего в себя множество элементов:

- по составляющим конкурентной позиции вуза в типовом рейтинге [35];
- оценке уровней ассортимента образовательных услуг, качества профессорско-

преподавательского состава, материально-технической базы, инфраструктуры, наличия студенческого жилья, цены обучения, престижа вуза [36];

- функционированию вуза в бескризисном режиме и способности адаптации вуза к изменяющемуся рынку, для удовлетворения требований потребителей [37];

- способности реализации интеллектуального потенциала и уровню развития инновационной подсистемы [38].

В ряде исследований при оценке конкурентоспособности вуза обращаются к характеристике потенциалов:

- интеллектуального [39];
- управленческого, кадрового, технического [40];
- инновационно-образовательного [41].

Традиционно под конкурентоспособностью понимается способность вуза выпускать конкурентоспособных специалистов и разрабатывать конкурентоспособные новшества на основе имеющихся качественных ресурсов [42]. Большинство авторов говорят об оценке конкурентоспособности вуза как интегрального показателя, отдельные составные элементы которого зависят от направления исследования. Среди характеристик конкурентоспособности можно выделить группу показателей, входящих в состав оценки качества образовательной услуги. Таким образом, в процессе исследования категорий «качество образовательной услуги» и «конкурентоспособность вуза» выявлена прямая корреляция между этими понятиями. В этой связи необходимо разработать обобщенный алгоритм оценки качества предоставления образовательных услуг с учетом формирования стратегии конкурентоспособности вуза.

#### **Исследование отношения студентов к качеству предоставляемых образовательных услуг**

Необходимо отметить, что вопрос оценки качества образовательных услуг с позиции студентов широко представлен в различных исследованиях как результат ценной обратной связи для принятия управленческих решений. Как правило, в опросах используется шкала удовлетво-

ренности частными аспектами функционирования вуза: организация учебного процесса, материально-техническое и информационное обеспечение.

Для целей нашего исследования проведен опрос 135 студентов, среди которых

53 % пришли получить необходимые профессиональные компетенции, из них более 55 % опрошенных в целом удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг [43]. Основные результаты опроса представлены в табл. 2.

**Таблица 2. Результаты оценки удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг**

**Table 2. Results of assessing student satisfaction with the quality of educational services**

Критерии оценки	Средняя оценка, балл
Соблюдение требований образовательных стандартов	94
Достоверность представленной на сайте информации об образовательной услуге	90
Состояние материально-технической базы	80
Удовлетворенность работой преподавательского состава	84
Удовлетворенность работой учебно-вспомогательного персонала	88
Общее отношение к студентам	84
Возможности творческого самовыражения и развития	90
Применение современных цифровых технологий	56

Источник: составлено авторами

Большинство респондентов в целом отмечают высокий уровень качества образовательных услуг, при этом максимальное внимание уделяется параметру качества работы преподавателей, как основы формирования профессиональной компетентности студентов. Открытый вопрос: «Для меня качественная образовательная услуга...» позволил выделить в качестве основного критерия оценки со стороны студентов – получение качественных знаний, применяемых на практике с возможностью реализа-

ции своих проектов под руководством опытных наставников. При этом студенты готовы свое свободное время посвящать дополнительному общению с преподавателями-наставниками, поскольку приобретаемые в ходе коммуникации дополнительные практические знания и умения являются основой любой профессиональной деятельности.

Варианты мотивации к участию в дополнительных активностях с преподавателями-наставниками представлены в табл. 3.

**Таблица 3. Критерии интереса студентов к участию в работе наставнического сообщества**

**Table 3. Criteria for student interest in participating in the mentoring community**

Мотивационные причины	Процент желающих
Получить новый опыт, знания и повысить квалификацию	86,7
Расширить круг общения и найти единомышленников	80,0
Развить новые навыки	49,6
Совместная реализация новых проектов	34,8
Найти наставника	24,4

Источник: составлено авторами

Как видно из табл. 3, получение нового опыта и повышение квалификации наряду с расширением круга единомышленников составляют основные причины как в заинтересованности участия в сообществе, так и в оценке качества образовательной услуги.

Большинство опрошенных студентов довольны как процессом получения образовательной услуги, так и в целом приобретением профессиональных компетенций. В отношении образовательного процесса существует небольшой дискомфорт при изучении общих дисциплин. Студенты не видят взаимосвязи с формированием профессиональных навыков и называют причины неудовлетворенности преподаванием: конфликт поколений, необъективность оценки, равнодушие и формальность. В целом большинство студентов не испытывает трудности в общении с преподавателями, но «низкий профессиональный уровень преподавателей» отметили 16,2 % студентов. Возможно, это связано с проблемами использования электронных средств общения и неудобностью используемой электронной обучающей среды (более 50 % опрошенных отметили низкий уровень коммуникации с преподавателями на портале). Среди важных элементов при оценке удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг называется возможность творческого самовыражения и развития. При этом 34 % участвовали в выставках, конференциях и круглых столах, более 50 % являются активными участниками студенческих сообществ, более 60 % принимают участие во внеучебных мероприятиях, осознавая их полезность как дополнительную возможность формирования компетентности. Больше всего студенты удовлетворены организацией мероприятий в студенческом центре «Интеграл» и проведением встреч с предпринимателями в рамках клуба настольных игр «Твой ход». Предложения студентов для улучшения качества образования, выраженные в произвольной форме

открытого вопроса, можно сгруппировать в несколько направлений (по степени важности):

- развитие информационно-технических ресурсов;
- увеличение числа практико-ориентированных занятий;
- повышение профессионального уровня преподавательского состава;
- развитие международных связей и возможности зарубежных стажировок и студенческих обменов.

Полученные в ходе исследования данные могут быть использованы при разработке программ повышения качества образовательных услуг.

#### **Обобщенный алгоритм оценки качества образовательной услуги вуза**

На основе проведенного теоретического исследования и опроса среди студентов разработаем структуру элементов, входящих в совокупность факторов, влияющих на формирование качества образовательной услуги. Качество образовательной услуги как элемента конкурентоспособности вуза будем рассматривать с нескольких позиций:

- стартовое качество субъекта получения образовательной услуги;
- качество ресурсов инновационно-образовательного процесса;
- качество непосредственно процесса предоставления образовательной услуги;
- качество итогового результата предоставления образовательной услуги.

Обобщенный алгоритм оценки качества образовательных услуг вуза как вариант оценки одной образовательной услуги, так и портфеля образовательных услуг, представлен в табл. 4.

Представленные шесть этапов оценки качества образовательных услуг требуют разработки отдельных алгоритмов и процедур. Особенно это касается выбора подхода при определении индикаторов оценки и системы частных показателей.

Таблица 4. Последовательность процесса оценки качества образовательных услуг

Table 4. Sequence of the process of assessing the quality of educational services

Этапы	Содержание этапа
Определение объекта оценки	Объектами могут быть образовательная услуга, портфель образовательных услуг
Определение целей и принципов оценки	Варианты целей: оценка сильных и слабых сторон портфеля образовательных услуг, формирование портфеля образовательных услуг, уровень конкурентоспособности образовательной услуги, уровень конкурентоспособности портфеля образовательных услуг, и др. Принципы: достоверность, измеримость, соответствие целевым показателям, сбалансированность, оперативность
Определение типа и подходов к оценке	Внешняя оценка: с позиции потребителей и стейкхолдеров. Внутренняя оценка: по ресурсам, процессу и результату. Компетентностный и субъектный подходы
Определение индикаторов оценки	Выбор системы показателей, определение весовых коэффициентов и пороговых значений. Общие показатели: степень удовлетворенности, уровень обеспеченности ресурсами, условия реализации образовательных услуг. Показатели относительно выбранного подхода к оценке: система частных показателей, комплексный индекс, степень компетентности
Проведение процедуры оценки	Внешняя оценка, внутренняя оценка, интегральная оценка и оценка динамики
Анализ результатов для принятия управленческих решений	Выбор методов повышения качества образовательных услуг: информационно-маркетинговые, организационные, психологические, инновационные, социально-экономические, контрольно-распорядительные

Источник: составлено авторами

## Выводы

Таким образом, на основе теоретического анализа категорий «качество образовательной услуги» и «конкурентоспособность вуза» сделан вывод о необходимости формирования комплексного концептуального подхода к оценке качества образовательных услуг с позиции всех субъектов рынка на трех уровнях. Для этого предложены принципы и критерии концепции управления качеством образовательных услуг.

В результате проведенного пилотного исследования мнений студентов о ресурсах и процессе получения образовательной услуги выбраны элементы оценки удовлетворенности студентами качеством образовательных услуг, что является показателями – составными элементами конкурентоспособности.

Предложенный алгоритм процесса оценки качества образовательных услуг, состоящий из шести этапов, является основой методического подхода к оценке качества образовательных услуг.

## Библиографические ссылки

1. Елтунова И. Б., Николаева Л. В., Гороховская Н. А. Инструменты цифровизации как средство повышения качества образования // Современное педагогическое образование. 2022. № 9. С. 86–89.
2. Сергеева И. Г., Абдураимова И. Г., Васильева Ю. В. Определение эффективности образовательных услуг на основе анализа международных методик // Russian Economic Bulletin. 2020. Т. 3. № 6. С. 29–33.
3. Стратегическое планирование деятельности вуза на рынке образовательных услуг : монография / В. А. Долятовский [и др.] ; под ред. В. А. Долятовского, О. А. Мазура. Ростов-на-Дону ; Невинномысск : [Невинномысский ин-т экономики, упр. и права], 2005. 235 с. ISBN 5-94812-025-2
4. Терещенко Н. Н. Исследование рынка образовательных услуг высшей школы : монография. Красноярск : Краснояр. гос. ун-т, 2005. 267 с. ISBN 5-7638-0619-0
5. Масалова Ю. А. Цифровая компетентность преподавателей российских вузов // Университетское управление: практика и анализ.

2021. № 25 (3). С. 33–44. DOI: <https://doi.org/10.15826/umpra.2021.03.025>

6. *Шмарихина Е. С., Овечкина Н. И.* Система статистических показателей оценки качества высшего образования // Вестник Новосиб. гос. ун-та экон. и упр. 2020. № 3. С. 155–163. DOI: 10.34020/2073-6495-2020-3-155-163

7. *Григораш О. В.* Особенности оценки качества образования выпускников вузов технических специальностей // Развитие образования. 2018. № 1 (1). С. 32–34.

8. *Исаков А. М., Исакова А. М., Корилов А. М.* Формирование компетенций студентов на основе взаимодействия университета с работодателями // Доклады Томского государственного университета систем управления и радиоэлектроники. 2020. Т. 23. № 1. С. 76–81. DOI: 10.21293/1818-0442-2020-23-1-76-81. EDN: UUARRF

9. *Зеер Э. Ф., Сыманюк Э. Э.* Реализация компетентностного подхода в системе инновационного образования // Инновационные проекты и программы в образовании. 2015. № 4. С. 6–11.

10. Об образовании в Российской Федерации : федер. закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ (последняя ред. 11.01.2023) // Гарант. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_140174/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/) (дата обращения: 23.11.2023).

11. *Борисова О. М., Ибрагимова О. Ю.* Концептуальные основы маркетинга образовательных услуг // Вестник Сиб. ин-та бизнеса и информ. технол. 2018. № 2 (26). С. 8–15.

12. *Терещенко Н. Н., Грасс Т. П.* Оценка качества услуг на рынке образовательных услуг высшего образования с позиций потребителей // Проблемы развития рынка товаров и услуг: перспективы и возможности субъектов РФ : материалы VI Всерос. науч.-практ. конф. с междунар. участием, Красноярск, 14–16 мая 2020 г. / Сибирский федеральный университет, Институт торговли и сферы услуг. Красноярск : Сиб. федер. ун-т, 2020. С. 113–117. EDN: XQNDMO

13. *Сон Т. А.* Формирование рынка образовательных услуг // Энциклопедия маркетинга. URL: <http://www.marketing.spb.ru> (дата обращения: 24.11.2023).

14. *Хасанова А. Ш., Мирзагалямова З. Н.* К вопросу о конкурентоспособности высшего образования в России // Austrian Journal of Humanities and Social Sciences. 2017. № 3-4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/k-voprosu-o-konkurentosposobnosti-vysshego-obrazovaniya-v-rossii> (дата обращения: 19.11.2023).

15. *Ревенко Н. Ф., Силиванова О. А., Перминова О. М.* Гармонизация потребностей регио-

нальных рынков труда и образовательных услуг – необходимое условие эффективного развития территории опережающего социально-экономического развития // Вестник ИЖГТУ. 2018. № 2. С. 57–62.

16. ГОСТ Р 506462012. Услуги населению. Термины и определения. Взамен ГОСТ Р 5064694; введ. 01.01.2014. Москва : Стандартиформ, 2020. URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200102288> (дата обращения: 15.11.2023).

17. *Басюк А. С., Антипенко Р. В.* Оценка качества образовательных услуг вуза // Научный вестник Юж. ин-та менеджмента. 2019. №4. С. 117–123. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/otsenka-kachestva-obrazovatelnyh-uslug-vuza/viewer> (дата обращения: 05.12.2023). DOI: <http://doi.org/10/31775/2305-3100-2019-4-123-117>

18. *Васильева Н. О.* Методика оценки результатов освоения образовательной программы студентами вузов // Актуальные вопросы политомического анализа : материалы Межрегион. темат. сб. с междунар. участием. Курган, 2020. С. 43–50.

19. *Ильченко И. А.* Методика комплексной оценки качества образовательной услуги учреждения высшего образования // Вестник Таганрог. ин-та упр. и экон. 2017. № 2 (26). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/metodika-kompleksnoy-otsenki-kachestva-obrazovatelnoy-uslugi-uchrezhdeniya-vysshego-obrazovaniya> (дата обращения: 01.12.2021).

20. *Кальней В. А., Шишов С. Е., Бухтеева Е. Е.* Управление качеством образовательного процесса : монография. Москва : Логос, 2015. 272 с.

21. *Миляева Л. Г.* Менеджмент качества образовательных услуг высших учебных заведений: теоретические и методические аспекты // Менеджмент качества. 2019. № 4. С. 316–323. URL: <https://grebennikon.ru/article-979a.html> (дата обращения: 05.12.2021).

22. *Панасюк В. П.* Клиентоориентированный подход в системах и процедурах оценки качества образования // Образование: ресурсы развития. Вестник ЛОИРО. 2016. № 1. С. 25–30.

23. *Тимакова А. Ю.* Основные пути формирования конкурентного преимущества образовательных организаций в контексте качества образовательной услуги // Современные проблемы профессионального образования: тенденции и перспективы развития : сб. науч. ст. II Всерос. науч.-практ. конф. Калуга : Калуж. гос. ун-т им. К. Э. Циолковского, 2022. С. 330–336.

24. *Фадеева Н. В.* Методология оценки качества услуг // Вестник Тамбов. гос. техн. ун-та. 2012. Т. 18. № 2. С. 484–492.

25. Шмарихина Е. С. Проблемы оценки качества образовательных услуг вузов // Наука о данных : материалы Междунар. науч.-практ. конф. Санкт-Петербург : Санкт-Петербург. гос. эконом. ун-т, 2020. – С. 335–337.

26. Абрамов С. С. Оценка качества услуг с учетом позиции потребителя // Вестник Адыг. гос. ун-та. Серия 5: Экономика. 2011. № 1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/otsenka-kachestva-uslug-s-uchetom-pozitsii-potrebitelya> (дата обращения: 27.11.2023).

27. Белова С. Н. Управление качеством образовательного процесса в вузе на основе мониторинга удовлетворенности потребителей образовательными услугами // Стандарты и мониторинг в образовании. 2008. № 1. С. 22–29.

28. Категорская Т. П. Совершенствование механизма управления качеством образовательных услуг в системе высшего образования // Вестник Поволж. гос. технол. ун-та. 2022. С. 13–17.

29. Аушева Н. Н. Выявление ключевых направлений формирования и развития рынка образовательных услуг // Инженерный вестник Дона. 2012. № 3 URL: <http://www.ivdon.ru/magazine/archive/n3y2012/1054> (дата обращения: 25.11.2023).

30. Якимович Е. П., Суржик С. С., Доронина Н. А. Образовательная среда вуза как фактор качества образовательных услуг // Мир науки, культуры, образования. 2018. № 3 (70). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/obrazovatel'naya-sreda-vuza-kak-faktor-kachestva-obrazovatelnyh-uslug> (дата обращения: 27.10.2023).

31. Шеметова Н. К. Маркетинговая стратегия высшего учебного заведения: формирование и оценка эффективности реализации // Образование и наука. 2015. № 1. С. 21–32.

32. Бушина А. В., Дружинина И. А. Использование международных рейтинговых систем для оценки конкурентоспособности российских университетов : материалы Всерос. науч. конф. молодых исследователей «Экономика сегодня: современное состояние и перспективы развития (Вектор-2018)». Москва, 2018. С. 366–371.

33. Худадова А. К. Ранжирование университетов на основе нечетких методов многокритериальной оценки показателей их конкурентоспособности // Автоматизация и измерения в машиноприборостроении. 2018. № 4 (4). С. 39–48. EDN: VKETUK

34. Юданова А. Л. Понятие конкурентоспособности вуза // Вестник БИЭФ : межвуз сб. науч. тр. Вып. 33, т. 1. Калининград : БИЭФ, 2005.

35. Резник С. Д., Юдина Т. А., Камбург В. Г. Рейтинг высшего учебного заведения как метод оценки его репутации // Известия ПГПУ им. В. Г. Белинского. 2012. № 28. С. 488–493.

36. Фетисенков В. В. О сущности и конкурентоспособности российских университетов и методах ее оценки // Экономика и предпринимательство. 2018. № 6 (95). С. 674–679. EDN: XPUFOX

37. Закирова Д. Ф. Стратегическое управление потенциалом как фактор обеспечения конкурентоспособности высшего учебного заведения в условиях рыночной экономики // Вестник ТИСБИ. 2005. № 3. С. 223–228.

38. Донецкая С. С. Анализ конкурентоспособности российских университетов в мировых рейтингах // Высшее образование в России. 2014. № 1. С. 20–30.

39. Новгородов П. А., Новиков А. В. Интеллектуальный капитал как фактор конкурентоспособности предпринимательского университета: стоимостной подход // Могущество Сибири будет прирастать!?: Междунар. науч. форум «Образование и предпринимательство в Сибири: направления взаимодействия и развитие регионов»: в 4 т. Т. 2. Новосибирск : Новосибир. гос. ун-т экономики и управления, 2018. С. 174–179.

40. Ковалева О. П. Повышение конкурентоспособности вуза на рынке образовательных услуг // Вестник СибАДИ. 2013. № 5 (33). С. 127–130. EDN: RKNWEX

41. Перминова О. М. Управление конкурентоспособностью государственного вуза на основе формирования его инновационно-образовательного потенциала : монография. Ижевск : Изд-во ИЖГТУ, 2009. 188 с. ISBN 978-5-7526-0425-6. EDN: PGAOGS

42. Фатхутдинов Р. А. Управление конкурентоспособностью вуза // Высшее образование в России. 2006. № 9. С. 37–38.

43. Перминова О. М., Устинова Н. П., Трефилова Е. А. Наставничество в образовательном учреждении высшего образования // Вестник Самарского университета. История, педагогика, филология. 2023. Т. 29, № 3. С. 84–90. DOI: <https://doi.org/10.18287/2542-0445-2023-29-3-84-90>

## References

1. Eltunova I.B., Nikolaeva L.V., Gorohovskaja N.A. [Digitalization tools as a means of improving the quality of education]. *Sovremennoe pedagogicheskoe obrazovanie*, 2022, no. 9, pp. 86-89. (in Russ.).

2. Sergeeva I.G., Abduraimova I.G., Vasil'eva Ju.V. [Determining the effectiveness of educational services based on the analysis of international methods]. *Russian Economic Bulletin*, 2020, vol. 3, no. 6, pp. 29–33. (in Russ.).
3. V.A. Doljatovskij [i dr.] ; pod red. V.A. Doljatovskogo, O.A. Mazura. *Strategicheskoe planirovanie dejatel'nosti vuza na rynke obrazovatel'nyh uslug : monografija* [Strategic planning of university activities in the market of educational services: monograph]. Rostov-on-Don, Nevinnomyssk [Nevinnomyssk Institute of Economics, ex. and rights], 2005, 235 p. (in Russ.). ISBN 5-94812-025-2
4. Tereshhenko N.N. *Issledovanie rynka obrazovatel'nyh uslug vysshej shkoly : monografija* [Research of the market of educational services in higher education: monograph]. Krasnoyarsk, Krasnoyarsk. state Univ., 2005, 267 p. (in Russ.). ISBN 5-7638-0619-0
5. Masalova Ju. A. [Digital competence of teachers of Russian universities]. *Universitetskoe upravlenie: praktika i analiz*, 2021, no. 25 (3), pp. 33-44. (in Russ.). DOI: <https://doi.org/10.15826/umpa.2021.03.025>
6. Shmarihina E.S., Ovechkina N.I. [System of statistical indicators for assessing the quality of higher education]. *Vestnik Novosib. gos. un-ta jekon. i upr.*, 2020, no. 3, pp. 155-163. (in Russ.). DOI: 10.34020/2073-6495-2020-3-155-163
7. Grigorash O.V. [Features of assessing the quality of education of graduates of technical universities]. *Razvitie obrazovaniya*, 2018, no. 1 (1), pp. 32-34. (in Russ.).
8. Isakov A. M., Isakova A. M., Korikov A. M. [Formation of student competencies based on the interaction of the university with employers]. *Doklady Tomskogo gosudarstvennogo universiteta sistem upravleniya i radioelektroniki*, 2020, vol. 23, no. 1, pp. 76-81. (in Russ.). DOI: 10.21293/1818-0442-2020-23-1-76-81. EDN: UUARRF
9. Zeer Je.F., Symanjuk Je.Je. [Implementation of the competency-based approach in the system of innovative education]. *Innovacionnye proekty i programmy v obrazovanii*, 2015, no. 4, pp. 6-11. (in Russ.).
10. *Ob obrazovanii v Rossijskoj Federacii : feder. zakon ot 29.12.2012 № 273-FZ (poslednjaja red. 11.01.2023)* [On education in the Russian Federation: federation. Law of December 29, 2012 No. 273-FZ (last edition 01/11/2023)]. *Garant*. (in Russ.). Available at: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_140174/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/) (accessed 23.11.2023).
11. Borisova O.M., Ibragimova O.Ju. Conceptual foundations of marketing educational services [Conceptual foundations of marketing educational services]. *Vestnik Sib. in-ta biznesa i inform. tehnol.*, 2018, no. 2 (26), pp. 8-15. (in Russ.).
12. Tereshhenko N.N., Grass T.P. *Ocenka kachestva uslug na rynke obrazovatel'nyh uslug vysshego obrazovaniya s pozicij potrebitelej* [Assessing the quality of services in the market of educational services of higher education from the perspective of consumers]. *Problemy razvitija rynka tovarov i uslug: perspektivy i vozmozhnosti sub#ektov RF : materialy VI Vseros. nauch.-prakt. konf. s mezhdunar. uchastiem, Krasnojarsk, 14–16 maja 2020 g. / Sibirskij federal'nyj universitet, Institut trgovli i sfery uslug*. Krasnoyarsk, Sib. federal university, 2020, pp. 113-117. (in Russ.). EDN: XQNDMO
13. Son T.A. [Formation of the market for educational services]. *Jenciklopedija marketinga*. Available at: <http://www.marketing.spb.ru> (accessed 24.11.2023).
14. Hasanova A.Sh., Mirzagaljamova Z.N. [On the issue of competitiveness of higher education in Russia]. *Austrian Journal of Humanities and Social Sciences*, 2017, no. 3-4. (in Russ.). Available at: <https://cyberleninka.ru/article/n/k-voprosu-o-konkurentosposobnosti-vysshego-obrazovaniya-v-rossii> (accessed 19.11.2023).
15. Revenko N.F., Silivanova O.A., Perminova O.M. [Harmonization of the needs of regional labor markets and educational services is a necessary condition for the effective development of the territory of rapid socio-economic development]. *Vestnik IzhGTU*, 2018, no. 2, pp. 57-62. (in Russ.).
16. *GOST R 506462012. Usługi naseleniju. Terminy i opredelenija. Vzamen GOST R 5064694; vved. 01.01.2014* [GOST R 506462012. Services to the public. Terms and Definitions. Instead of GOST R 5064694; input 01/01/2014]. Moscow, Standardinform, 2020. (in Russ.). Available at: <http://docs.cntd.ru/document/1200102288> (accessed 15.11.2023).
17. Basjuk A.S., Antipenko R.V. [Assessing the quality of educational services of a university]. *Nauchnyj vestnik Juzhnogo in-ta menedzhmenta*, 2019, no. 4, pp. 117-123. (in Russ.). (in Russ.). Available at: <https://cyberleninka.ru/article/n/otsenka-kachestva-obrazovatel'nyh-uslug-vuza/viewer> (accessed 05.12.2023). DOI: <http://doi.org/10.31775/2305-3100-2019-4-123-117>
18. Vasil'eva N.O. *Metodika ocenki rezul'tatov osvoeniya obrazovatel'noj programmy studentami vuzov* [Methodology for assessing the results of mastering an educational program by university students]. *Aktual'nye voprosy polihotomicheskogo analiza : materialy Mezhdregion. temat. sb. s mezhdunar. uchastiem*. Kurgan, 2020, pp. 43-50. (in Russ.).

19. Il'chenko I.A. [Methodology for a comprehensive assessment of the quality of educational services of a higher education institution]. *Vestnik Taganrog. in-ta upr. i jekon.*, 2017, no. 2 (26). (in Russ.). Available at: <https://cyberleninka.ru/article/n/metodika-kompleksnoy-otsenki-kachestva-obrazovatelnoy-uslugi-uchrezhdeniya-vysshego-obrazovaniya> (accessed 01.12.2021).
20. Kal'nej V.A., Shishov S.E., Buhteeva E.E. *Upravlenie kachestvom obrazovatel'nogo processa : monografija* [Quality management of the educational process: monograph]. Moscow, Logos Publ., 2015, 272 p. (in Russ.).
21. Miljaeva L.G. [Quality management of educational services of higher educational institutions: theoretical and methodological aspects]. *Menedzhment kachestva*, 2019, no. 4, pp. 316-323. (in Russ.). Available at: <https://grebennikon.ru/article-979a.html> (accessed 05.12.2021).
22. Panasjuk V.P. [Client-oriented approach in systems and procedures for assessing the quality of education]. *Obrazovanie: resursy razvitiya. Vestnik LOIRO*, 2016, no. 1, pp. 25-30. (in Russ.).
23. Timakova A.Ju. *Osnovnye puti formirovaniya konkurentnogo preimushhestva obrazovatel'nyh organizacij v kontekste kachestva obrazovatel'noj uslugi* [The main ways of forming a competitive advantage of educational organizations in the context of the quality of educational service]. *Sovremennye problemy professional'nogo obrazovaniya: tendencii i perspektivy razvitiya : sb. nauch. st. II Vseros. nauch.-prakt. konf.* Kaluga: Kaluzh. state University named after K. E. Tsiolkovsky, 2022, pp. 330-336. (in Russ.).
24. Fadeeva N.V. [Methodology for assessing the quality of services]. *Vestnik Tambov. gos. tehn. un-ta*, 2012, vol. 18, no. 2, pp. 484-492. (in Russ.).
25. Shmarihina E.S. *Problemy ocenki kachestva obrazovatel'nyh uslug vuzov* [Problems of assessing the quality of educational services of universities]. *Nauka o dannyh : materialy Mezhdunar. nauch.-prakt. konf.*, St. Petersburg: St. Petersburg. state economy university, 2020, pp. 335-337. (in Russ.).
26. Abramov S.S. [Assessing the quality of services taking into account the consumer's position]. *Vestnik Adyg. gos. un-ta. Serija 5: Jekonomika*, 2011, no. 1. (in Russ.). Available at: <https://cyberleninka.ru/article/n/otsenka-kachestva-uslug-s-uchetom-pozitsii-potrebitelya> (accessed 27.11.2023).
27. Belova S.N. [Quality management of the educational process at a university based on monitoring consumer satisfaction with educational services]. *Standarty i monitoring v obrazovanii*, 2008, no. 1, pp. 22-29. (in Russ.).
28. Kategorskaja T.P. [Improving the mechanism for managing the quality of educational services in the higher education system]. *Vestnik Povolzh. gos. tehnol. un-ta*, 2022, pp. 13-17. (in Russ.).
29. Ausheva H.H. [Identification of key directions in the formation and development of the market for educational services]. *Inzhenernyj vestnik Dona*, 2012, no. 3. (in Russ.). Available at: <http://www.ivdon.ru/ru/magazine/archive/n3y2012/1054> (accessed 25.11.2023).
30. Jakimovich E.P., Surzhik S.S., Doronina N.A. [The educational environment of a university as a factor in the quality of educational services]. *Mir nauki, kul'tury, obrazovaniya*, 2018, no. 3 (70). (in Russ.). Available at: <https://cyberleninka.ru/article/n/obrazovatel'naya-sreda-vuza-kak-faktor-kachestva-obrazovatel'nyh-uslug> (accessed 27.10.2023).
31. Shemetova N.K. [Marketing strategy of a higher educational institution: formation and assessment of implementation effectiveness]. *Obrazovanie i nauka*, 2015, no. 1, pp. 21–32. (in Russ.).
32. Bushina A.V., Druzhinina I.A. *Ispol'zovanie mezhdunarodnyh rejtingovyh sistem dlja ocenki konkurentosposobnosti rossijskih universitetov* [The use of international rating systems to assess the competitiveness of Russian universities]. *Materialy Vseros. nauch. konf. molodyh issledovatelej "Jekonomika segodnja: sovremennoe sostojanie i perspektivy razvitiya (Vektor-2018)"*. Moscow, 2018, pp. 366-371. (in Russ.).
33. Hudadova A.K. [Ranking of universities based on fuzzy methods for multi-criteria assessment of indicators of their competitiveness]. *Avtomatizacija i izmerenija v mashinoprirobostroenii*, 2018, no. 4 (4), pp. 39-48. (in Russ.). EDN: VKETUK
34. Judanova A.L. [The concept of competitiveness of a university]. *Vestnik BIJeF : mezhvuz sb. nauch. tr. Vyp. 33, t. I.* Kaliningrad: BIEF, 2005. (in Russ.).
35. Reznik S.D., Judina T.A., Kamburg V.G. [Rating of a higher educational institution as a method for assessing its reputation]. *Izvestija PGPU im. V. G. Belinskogo*, 2012, cc 28, pp. 488-493. (in Russ.).
36. Fetisenkov V.V. [On the essence and competitiveness of Russian universities and methods for assessing it]. *Jekonomika i predprinimatel'stvo*, 2018, no. 6 (95), pp. 674-679. (in Russ.). EDN: XPUFOX
37. Zakirova D.F. [Strategic potential management as a factor in ensuring the competitiveness of a higher educational institution in a market economy]. *Vestnik TISBI*, 2005, no. 3, pp. 223-228. (in Russ.).

38. Doneckaja S.S. [Analysis of the competitiveness of Russian universities in world rankings]. *Vysshee obrazovanie v Rossii*, 2014, no. 1, pp. 20-30. (in Russ.).

39. Novgorodov P.A., Novikov A.V. *Intellektual'nyj kapital kak faktor konkurentosposobnosti predprinimatel'skogo universiteta: stoimostnoj podhod* [Intellectual capital as a factor in the competitiveness of an entrepreneurial university: a cost approach]. *Mogushhestvo Sibiri budet prirastat'!? : Mezhdunar. nauch. forum "Obrazovanie i predprinimatel'stvo v Sibiri: napravlenija vzaimodejstvija i razvitie regionov"*: vol. 4, t. V. 2. Novosibirsk, Novosibirsk. state University of Economics and Management, 2018, pp. 174-179. (in Russ.).

40. Kovaleva O.P. [Increasing the competitiveness of a university in the market of educational services]. *Vestnik SibADI*, 2013, no. 5 (33), pp. 127-30. (in Russ.). EDN: RKNWEX

41. Perminova O.M. *Upravlenie konkurentosposobnost'ju gosudarstvennogo vuza na osnove formirovaniya ego innovacionno-obrazovatel'nogo potenciala : monografija* [Managing the competitiveness of a state university based on the formation of its innovative and educational potential, monograph]. Izhevsk, Publ. house IzhSTU, 2009, 188 p. (in Russ.). ISBN 978-5-7526-0425-6. EDN: PGAOGS

42. Fathutdinov R.A. [Managing the competitiveness of a university]. *Vysshee obrazovanie v Rossii*, 2006, no. 9, pp. 37-38. (in Russ.).

43. Perminova O.M., Ustinova N.P., Trefilova E.A. [Mentoring in an educational institution of higher education]. *Vestnik Samarskogo universiteta. Istorija, pedagogika, filologija*, 2023, vol. 29, no. 3, pp. 84-90. (in Russ.). DOI: <https://doi.org/10.18287/2542-0445-2023-29-3-84-90>

---

Zhang Weiwei, Master's Degree Student

O. M. Perminova, PhD in Economics, Associate Professor

Kalashnikov Izhevsk State Technical University, Izhevsk, Russia

## THE QUALITY OF EDUCATIONAL SERVICES ASSESSING ALGORITHM FROM A COMPETITIVE STANDPOINT

*The article is devoted to the problem of studying approaches to assessing the quality of educational services and the components of the competitiveness of an educational institution in the context of changing societal requirements for the educational process.*

*Based on the theoretical analysis of the categories "quality of educational services" and "competitiveness of a university," a comprehensive conceptual approach to assessing the quality of educational services from the perspective of assessing the competitiveness of a university is proposed, which distinguishes the micro-level, meso-level and macro-level. For each of them, goals, objectives, principles and criteria for managing the development of the quality of educational services are proposed and formulated.*

*The results of a study conducted among students regarding attitudes towards the quality of educational services provided can be used in the development of programs to improve the quality of educational services as part of the university's competitiveness strategy. It was revealed that the majority of students are generally satisfied with both the process of receiving educational services and the result of developing professional competencies, which meets the requirements of the competency-based approach.*

*The developed sequence of the process of assessing the quality of educational services, consisting of defining goals, principles, types, assessment indicators, conducting an assessment and analyzing the results obtained, is the basis of a generalized algorithm for assessing the quality of a university's educational services.*

**Keywords:** competitiveness; educational service; educational service quality

Получена: 01.12.2023

ГРНТИ 06.81.55

### **Образец цитирования**

*Чжан Вэйвэй, Перминова О. М.* Алгоритм оценки качества образовательных услуг с позиции конкурентоспособности // Социально-экономическое управление: теория и практика. 2023. Т. 19, № 4. С. 56–68. DOI: 10.22213/2618-9763-2023-4-56-68.

### **For Citation**

Zhang Weiwei, Perminova O.M. [The quality of educational services assessing algorithm from a competitive standpoint]. *Social'no-ekonomiceskoe upravlenie: teoria i praktika*, 2023, vol. 19, no. 4, pp. 56-68 (in Russ.). DOI: 10.22213/2618-9763-2023-4-56-68.