УДК 378.046:330.123.6-044.325 EDN: WRGXEK
DOI: 10.5281/zenodo.10562864

САРЧЕНКО Владимир Иванович

Сибирский федеральный университет (Красноярск, РФ)
доктор экономических наук, профессор; e-mail: vsarchenko@sfu-kras.ru

КАТЕГОРСКАЯ Татьяна Петровна

Сибирский федеральный университет (Красноярск, РФ)
кандидат экономических наук, старший преподаватель; e-mail: tkategorskay@sfu-kras.ru

МЕТОДИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА СЕРВИСНЫХ УСЛУГ В СФЕРЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

В статье выделена категория «сервисные услуги в сфере высшего образования», представлена авторская классификация их видов и определение понятия «качество сервисных услуг в сфере высшего образования» на основе систематизации научных подходов зарубежных, отечественных учёных и собственных исследований авторов. Обоснована важность и целесообразность оценки качества сервисных услуг в сфере высшего образования и предложена блок-схема методики их комплексной оценки, отражающая последовательность и содержание каждого этапа исследования. Авторами определены цели и задачи оценки, выбор научно-методических подходов и принципов исследования, выявлены базовые детерминанты качества сервисных услуг, обоснована целесообразность выбора предлагаемых методов и инструментов для оценки качества сервисных услуг в сфере высшего образования. Предложены критерии качества сервисных услуг прямого и косвенного влияния на качество образовательных услуг. Разработана и представлена система частных показателей качества сервисных услуг, в разрезе выявленных детерминантных критериев социального и организационно-технического характера, представлены методики расчёта частных показателей – индексов качества в разрезе каждой группы и комплексного, обобщающего индекса качества сервисных услуг в сфере высшего образования. Обоснован вывод о том, что качество сервисных услуг обеспечивает существенные конкурентные преимущества образовательным организациям в сфере высшего образования, создавая дополнительную потребительскую ценность образовательным услугам в целом для непосредственных её потребителей.

Ключевые слова: *сервисные услуги в сфере высшего образования, качество сервисных услуг, методика оценки качества, частные показатели, комплексный показатель качества сервисных услуг*

Для цитирования: Сарченко В.И., Категорская Т.П. Методические подходы к оценке качества сервисных услуг в сфере высшего образования // Сервис в России и за рубежом. 2023. Т.17. №7. С. 214–223. DOI: 10.5281/zenodo.10562864.

Дата поступления в редакцию: 2 ноября 2023 г.
Дата утверждения в печать: 20 декабря 2023 г.

UDC 378.046:330.123.6-044.325 EDN: WRGXEK
DOI: 10.5281/zenodo.10562864

Vladimir I. SARCHENKO

Siberian Federal University (Krasnoyarsk, Russia)
PhD (Dr.Sc.) in Economics, Professor; e-mail: vsarchenko@sfu-kras.ru

Tatyana P. KATEGORSKAYA

Siberian Federal University (Krasnoyarsk, Russia)
PhD in Economics, Senior Lecturer; e-mail: tkategorskay@sfu-kras.ru

METHODOLOGICAL APPROACHES TO ASSESSING THE QUALITY OF SERVICES IN HIGHER EDUCATION

Abstract. *The article highlights the category "services in the field of higher education", presents the author's classification of their types and the definition of the concept of "quality of services in the field of higher education" based on the systematization of scientific approaches of foreign and domestic scientists and the authors' own research. The importance and expediency of assessing the quality of services in the field of higher education is substantiated and a flow diagram of the methodology for their comprehensive assessment is proposed, reflecting the sequence and content of each stage of the study. The authors defined the goals and objectives of the assessment, the choice of scientific and methodological approaches and research principles, identified the basic determinants of the quality of services, and substantiated the feasibility of choosing the proposed methods and tools for assessing the quality of services in the field of higher education. Criteria for the quality of services have been proposed for direct and indirect influence on the quality of educational services. A system of private indicators of the quality of services has been developed and presented, in the context of identified determinant criteria of a social, organizational and technical nature, methods for calculating private indicators - quality indices in the context of each group and a comprehensive, generalizing index of the quality of services in the field of higher education are presented. The conclusion is substantiated that the quality of services provides significant competitive advantages to educational organizations in the field of higher education, creating additional consumer value for educational services in general for its direct consumers.*

Keywords: *services in the field of higher education, quality of services, quality assessment methodology, private indicators, comprehensive indicator of the quality of services*

Citation: Sarchenko, V. I., & Kategorskaya, T. P. (2023). Methodological approaches to assessing the quality of services in higher education. *Servis v Rossii i za rubezhom [Services in Russia and Abroad]*, *17*(7), 214–223. doi: 10.5281/zenodo.10562864. (In Russ.).

Article History
Received 2 November 2023
Accepted 20 December 2023

Disclosure statement
No potential conflict of interest
was reported by the author(s).

© 2023 the Author(s)
This work is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY-SA 4.0).
To view a copy of this license, visit https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/

Введение

Высшее образование играет ключевую роль в развитии экономики государства, обеспечивая квалифицированный трудовой потенциал, научно-технический прогресс, развитие инноваций и повышение уровня жизни населения. Актуальность качества высшего образования в существующих реалиях России является критически важным вопросом, и заключается в необходимости подготовки конкурентоспособных специалистов, способных справиться с вызовами современного мира, способствовать стабилизации и развитию экономики.

Сфера высшего образования в России представлена совокупностью государственных органов, регулирующих данную сферу, и образовательных организаций, реализующих образовательные программы высшего образования.

Реализация образовательных услуг в сфере высшего образования специфична широким спектром сопутствующих (сервисных) услуг, которые играют немаловажную роль в формировании качества и ценности образовательных услуг для непосредственных её потребителей.

Анализ публикаций по проблематике исследования

Анализ и систематизация подходов зарубежных учёных (Б. Шнейдер [20], К. Гренроос [17], В. Цейтамль, Л. Берри А. Пасурман [19], Г. Свенсон [21], Дж. Кронин, С. Тейлор [15, 16], Т. Кован [17], С.Л. Варго, Р.Ф. Лаш [22, 23]) к определению «качество услуг» и отечественных учёных к определению «качество образовательных услуг» (О.С. Баталова [2], Н.Н. Белова [3], Е.В. Демина, Е.Н. Михайлова [4], Е.С. Егорова [5], Р.У. Исланова [6], И.А. Казакова [7], В.П. Леонова, Л.А. Васильева, Е.В. Поворина, Д.В. Волков [9], Л.Г. Миляева [10], А.Ю. Тимакова [12], Н.Н. Терещенко [13], Е.П. Якимович, С.С. Суржик, Н.А. Доронина [14]) показали наличие разных позиций и их синтез в формировании основ данного определения, таких как: дифференциация услуги на составляющие её части, влияние составляющих компонентов услуги на формирование её общей ценности для потребителя, соотношение качества услуги и её ценности для потребителя, ожидание и восприятие услуги потребителем, изучение процессов взаимодействия потребителя и исполнителя услуги и др., что определённо точно доказывает наличие сервисных (сопутствующих) услуг в основной деятельности образовательных организаций высшего образования.

Данное заключение в своих трудах подтверждает и автор Скиба М.А. «Услуги в области образования можно классифицировать как целостный сервисный продукт, включающий целый ряд элементов обслуживания, некоторые физические товары и условия» [11].

Также Абрамов С.С. [1] отмечает, что качество услуги определяется на основе синтеза двух групп его составляющих: характеристик условий и средств, используемых для предоставления услуги, и её результата. Он предлагает упростить процедуру оценки качества услуги и выделить в понятии «качество услуги» две стороны: качество результата и качество сервиса.

Результаты исследования

Основываясь на вышеизложенном, авторы определяют понятие «сервисные услуги в сфере высшего образования» как услуги, сопровождающие реализацию основного вида деятельности ООВО - реализацию образовательных программ высшего образования, оказывающие прямое и косвенное влияние на его качество, формирующие дополнительную потребительскую ценность образовательных услуг для непосредственных ее потребителей.

Сопутствующие (сервисные) услуги в сфере высшего образования оказывают как прямое, так и косвенное влияние на качество образовательных услуг, т.е. характеризуют качество сервиса реализации основного вида деятельности образовательных организаций в сфере высшего образования – предоставления образовательных услуг (табл. 1).

Таблица 1 – Перечень сервисных услуг и характер их влияния на качество реализации образовательных программ высшего образования

Сервисные услуги, оказывающие влияние на качество реализации образовательных услуг	
Косвенное влияние – обеспечение:	*Прямое влияние – обеспечение:*
• обучающихся общежитиями современного уровня; • обучающихся спортивными объектами; • обучающихся посадочными местами в организациях общественного питания в шаговой доступности; • обучающихся услугами здравоохранения (собственными оздоровительными и санаторно-курортными базами); • возможности культурного и творческого развития для обучающихся; • возможности получения обучающимся дополнительного образования по сопутствующим образовательной программе направлениям; • безопасности; • транспортной инфраструктуры	Методическими указаниями ОП, в т.ч. электронными: • наличие ОП с ЭО и ДОТ; • наличие массовых открытых онлайн-курсов; • книгообеспечение (основной и дополнительной литературой), в т.ч. в электронной среде
	Кадровое – профессорско-преподавательским составом и качественная его характеристика
	Материально-техническое обеспечение учебного процесса: • учебными аудиториями, лабораториями, учебным оборудованием, информационно-коммуникационными технологиями, %; • компьютерами с доступом к сети Интернет, к которым имеют доступ обучающиеся; • персональными компьютерами с доступом к сети Интернет; • лицензионными программными комплексами, необходимыми для профессиональной подготовки обучающихся по каждому (конкретному) направлению; • лабораториями и учебными аудиториями, приспособленными для обучающихся с ОВЗ, ед.

Сфера высшего образования в Российской Федерации подвержена государственному контролю и управлению. Такие государственные инструменты управления как аккредитация, лицензирование, независимая оценка качества в сфере высшего образования определяют и контролируют требования и условия к услугам, оказывающим прямое влияние на качество реализации образовательных программ высшего образования, однако сервисные услуги не нашли должного отражения в используемых инструментах.

Следует отметить, что на современном этапе, характеризующим сферу высшего образования наличием широкого спектра статусов высших образовательных организаций, сервисные услуги, оказывающие косвенное влияние на качество реализации образовательных услуг, являются существенным фактором формирования потребительской ценности образовательных услуг вуза в целом.

Как показывает практика, образовательные услуги весьма редко предоставляются в чистом виде, обычно дополняясь сопутствующими услугами чаще всего социального характера: общежития и условия проживания в них, столовые и буфеты, спортивные объекты, молодёжные творческие коллективы, безопасность, транспортная доступность, услуги здравоохранения и т.д., а если учесть что в среднем цикл потребления образовательных услуг индивидом в сфере высшего образования составляет 4-6 лет, а это достаточно длительный период, то потребность в оценке качества сервисных услуг переоценить сложно.

Сервисные услуги во многом определяют уровень социальной и организационно-технической инфраструктуры организаций в сфере высшего образования.

В связи с вышеизложенным авторы предлагают блок-схему методики оценки качества сервисных услуг в сфере высшего образования (рис. 1).

Согласно представленной блок-схеме, на первом этапе определяется цель, задачи, объект и предмет исследования. Целью исследования является разработка методических основ оценки качества сервисных услуг, реализуемых организациями высшего образования. Авторами определён следующий перечень

задач для достижения поставленной цели:

- обоснование выбора научно-методических подходов и принципов в данном исследовании;
- обоснование выбора методов оценки качества сервисных услуг в сфере высшего образования;
- обоснование детерминант качества сервисных услуг;
- разработка системы показателей оценки качества сервисных услуг в сфере высшего образования.

Блок 1	**Обоснование целей, задач, предмета и объекта**

↓

Блок 2	**Обоснование научно-методологических подходов оценки**
Традиционные подходы	
Системный, комплексный, дифференцированный, структурно-динамический	

↓

Блок 3	**Формирование научно-методических принципов**
Достоверность, измеримость, строгое соответствие целевых показателей целям оценки, информационная доступность, релевантность данных, строгое соответствие целевых показателей целям оценки, обеспечение возможности сравнительного анализа объектов оценки, соответствие совокупности частных показателей основным компонентам комплексного показателя	

↓

Блок 4	**Выбор методов оценки**
Сервисных услуг косвенного влияния	*Сервисных услуг прямого влияния*
линейного масштабирования	Среднеарифметический
математической статистики	методы общей статистики
индексный	

↓

Блок 5	**Определение детерминант качества**
Группа детерминант социального характера	**Группа детерминант организационно-технического характера (условий реализации ОПВО)**

↓

Блок 6	**Формирование системы показателей**
Согласно группе детерминант социального характера	*Согласно группе детерминант организационно-технического характера*
- Система частных показателей: ($c_{1.1}$, $c_{1.2}$, .., $c_{1.n}$) - Индекс качества относительно обобщенной группы, K_1	- Официально утвержденный перечень показателей и методика их расчета - Индекс качества относительно обобщенной группы, K_2

↓

Блок 7	**Формирование методики расчета комплексного показателя качества сервисных услуг в сфере высшего образования Q**

Рис. 1 – Блок-схема методики оценки качества сервисных услуг в сфере высшего образования

В качестве объекта нашего исследования определены образовательные организации высшего образования. Предметом исследования является качество сервисных услуг в сфере высшего образования.

Вторым этапом предложенной авторами методики является обоснование выбора научно-методологических подходов к решению проблемы. Предложенная авторами методика основывается на сочетании использования следующих традиционных научно-методических подходов:

- системного, обуславливающего понимание объекта как целостной системы взаимосвязанных элементов, образующих некую целостность;
- комплексного, определяющего рассмотрение совокупности основных составляющих элементов качества сервисных услуг в сфере высшего образования и направления его изучения в их взаимосвязи;
- дифференцированного, заключающегося в изучении качества сервисных услуг в разрезе выявленных детерминант их качества;
- структурно-динамического, обеспечивающего возможность структурирования предмета исследования и изучения динамики его развития.

На третьем этапе представленной блок-схемы авторами сформированы научно-методические принципы, совокупность которых обеспечивает получение объективных и значимых результатов изучения данной проблемы.

На четвёртом этапе предлагаемой нами методики осуществляется выбор методов оценки качества сервисных услуг прямого и косвенного влияния на качество образовательных услуг. Сервисные услуги прямого влияния в своём большинстве регламентированы и отражены в следующих нормативно-правовых документах:

- ст.95 ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» независимая оценка качества образования ориентирована на оценку качества подготовки обучающихся и оценку качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями[1];
- ФГОС 3++ содержит требования к условиям реализации образовательных программ, а также требования, касающиеся финансовых, материально-технических условий, результатов освоения образовательных программ, механизмов внутренней и внешней оценки;
- Методические указания аккредитационного мониторинга[2], определяют, что внутренняя оценка качества является обязательным условием, содержат 8 групп показателей оценки и методические инструментарии их расчёта.

Однако, как показывает практика, сервисные услуги косвенного влияния не удостоены такого внимания. Выбор авторами методов линейного масштабирования, индексного и математической статистики обусловлен наличием разноразмерных величин в перечне сервисных услуг в сфере высшего образования. Применение данных методов обеспечивает возможность формирования базы данных в едином измерителе и возможность её использования для расчёта частных показателей по каждой группе, а также расчёта комплексного показателя в итоге [8].

На пятом этапе (Блок 5) определены детерминанты качества сервисных услуг в сфере высшего образования, среди которых выделены: группа детерминант социального характера – сервисные услуги косвенного влияния и группа детерминант организационно-технического характера – сервисные услуги прямого влияния на качество образовательных услуг.

Шестым этапом представленной блок-схемы является формирование системы частных показателей оценки качества сервисных услуг в сфере высшего образования по соответствующим группам выделенных детерминант качества. Согласно логике исследования авторами были идентифицированы сервисные услуги, реализуемые в сфере высшего образования, и разделены на базе выделенных

[1] Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации»: №273-ФЗ от 29.12.2012 (с изм. и доп.) // Справочно-правовая система «Гарант». URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_439916/

[2] Приказ Рособрнадзора №660, Минпросвещения РФ №306, Минобрнауки РФ №448 от 24.04.2023 «Об осуществлении Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки, Министерством просвещения Российской Федерации и Министерством науки и высшего образования Российской Федерации аккредитационного мониторинга системы образования»

детерминант качества на две основные группы – прямого и косвенного влияния.

Седьмым этапом (Блок 7) является формирование методики расчёта комплексного показателя качества сервисных услуг в сфере высшего образования. Авторами предложено рассчитать обобщающий показатель оценки качества сервисных услуг в виде комплексного индекса качества, интегрирующего в себе детерминантные критерии качества сервисных услуг по формуле 1:

$$Q = (K_1 + K_2)/2 \qquad (1)$$

где Q – комплексный индекс качества сервисных услуг образовательной организации высшего образования; K_1 – индекс качества сервисных слуг, рассчитываемый на основе детерминантных критериев социального характера; K_2 – индекс качества сервисных слуг, рассчитываемый на основе детерминантных критериев организационно-технического характера.

Индексы качества сервисных услуг необходимо рассчитать в разрезе детерминантных критериев по формулам 2 и 3:

$$K_1 = (\sum_{i=1}^{n} C_{1.i}); \quad K_2 = (\sum_{i=1}^{n} T_{1.i})/n \qquad (2, 3)$$

где $К_1$ – индекс качества сервисных услуг высшего образования, рассчитываемый на основе детерминантных критериев социального характера; $c_{1.i}$ – индекс показателя, характеризующего соответствующий детерминантный критерий социального характера; $t_{1.i}$ – индекс показателя, характеризующего соответствующий детерминантный критерий организационно-технического характера; n– количество детерминантных критериев.

Рассмотрим систему частных показателей оценки качества сервисных услуг в сфере высшего образования в разрезе двух групп детерминант (табл. 2).

Таблица 2 – Система частных показателей методики оценки качества сервисных услуг в сфере высшего образования

Индекс качества сервисных услуг в сфере высшего образования $Q = (K_1 + K_2)/2$	
Индекс, отражающий, *социальный аспект* сервисных услуг *(K_1)*	Индекс, отражающий, *организационно-технический аспект* сервисных услуг *(K_2)*
$K_1 = \left(\sum_{i=1}^{n} C_{1.i}\right)/n$	$K_2 = \left(\sum_{i=1}^{n} T_{1.i}\right)/n$
где: $C_{1.1}$ – Обеспеченность обучающихся общежитиями современного уровня, % $C_{1.2}$ – Отношение площади спортивных объектов к общему числу обучающихся по данному направлению подготовки, % $C_{1.3}$ – Обеспеченность посадочными местами в организациях общественного питания в шаговой доступности, % $C_{1.4}$ – Обеспечение обучающихся услугами здравоохранения (собственными оздоровительными и санаторно-курортными базами), % $C_{1.5}$ – Обеспечение возможности обучающимся получения дополнительного образования по сопутствующим образовательной программе направлениям $C_{1.6}$ – Обеспеченность возможности культурного и творческого развития, % $C_{1.7}$ – Обеспеченность транспортной инфраструктурой	где: $T_{1.1}$ – Обеспеченность учебно-методическими указаниями ОП, в т. ч. электронными, % $T_{1.2}$ – Доля ППС, имеющих учёную степень, %; $T_{1.3}$ – Материально-техническая обеспеченность учебного процесса (учебными аудиториями, лабораториями, учебным оборудованием, информационно-коммуникационными технологиями), % $T_{1.4}$ – Книгообеспеченность (основной и дополнительной литературой), в т. ч. в электронной среде % $T_{1.5}$ – Количество компьютеров с выходом в сеть Интернет, к которым имеют доступ обучающиеся (количество штук на 100 обучающихся), ед. $T_{1.6}$ – Отношение количества студентов на одного преподавателя, чел. $T_{1.7}$ – обеспеченность лицензионными программными комплексами необходимыми для профессиональной подготовки студентов по каждому (конкретному) направлению

Объективность и достоверность результатов, полученных при использовании индексного метода в оценке качества сервисных услуг, зависит от выбора показателей, отражающих их качество. Выбор показателей оценки качества сервисных услуг должен варьироваться и изменяться в соответствии с потребностями и их приоритетом для непосредственных потребителей.

Заключение

В результате проведённого исследования авторами были разработаны методические положения оценки качества сервисных услуг в сфере высшего образования, а именно:

- предложена методика оценки качества сервисных услуг в сфере высшего образования, позволяющая осуществлять унифицированную оценку и сравнительный анализ качества сервисных услуг в сфере высшего образования на основе доступной информации;
- предложена системная совокупность показателей оценки качества сервисных услуг в сфере высшего образования, которая позволяет осуществлять количественную и качественную оценку с использованием частных и комплексных, обобщающих показателей.

Подводя итог вышеизложенному следует отметить, что критический анализ показателей, характеризующих критерии оценки качества сервисных услуг для осуществления образовательной деятельности в организациях высшего образования, является важным элементом для объективной оценки качества образовательных услуг в целом, что обеспечит образовательной организации конкурентные преимущества на рынке образовательных услуг высшего образования.

Список источников

1. Абрамов С.С. Оценка качества услуг с учётом позиции потребителя // Вестник Адыгейского гос. ун-та. Сер. 5: Экономика. 2011. №1. С. 215-221.
2. Баталова О.С. Специфика образовательной услуги как основа маркетинговой политики вуза // Актуальные вопросы экономики и управления: Мат. междунар. науч. конф. М.: РИОР, 2011. Т. II. С. 7-12.
3. Белова Н.Н. Направления повышения эффективности и качества образовательных услуг: Автореф. ... канд. экон. наук. Кисловодск, 2012. 24 с.
4. Демина Е.В., Михайлова Е.Н. Качество образовательных услуг как показатель результативности образовательной деятельности современной школы // Вестник Томского гос. педагогич. ун-та. 2016. №8(173). С. 48-52.
5. Егорова Е.С. Качество услуг социально-экономической организации: Монография. Тамбов: Изд-во Тамбовского гос. технич. ун-та. 2007. 88 с.
6. Исланова Р.У. Качество образования как основа организации учебного процесса // Вестник АГУПКР. 2017. №23. С. 279-283.
7. Казакова И.А. Показатели качества образовательных услуг вуза // Концепт. 2016. Т.11. С. 2901-2905.
8. Категорская Т.П. Индексный подход к оценке качества образовательных услуг в системе высшего образования // Теория и практика коммерческой деятельности: Мат. XXI Междунар. науч.-практ. конф. студ., асп., мол. уч. и практиков, Краснорск, 21–23.04.2021 г. Красноярск: Сибирский фед. ун-т, 2021.
9. Леонова В.П., Васильева Л.А., Поворина Е.В., Волков Д.В. Теоретические аспекты качества предоставляемых образовательных услуг // Учёные записки Рос. гос. соц. ун-та. 2020. Т.19. №4(157). С. 113-121.
10. Миляева Л.Г. Менеджмент качества образовательных услуг высших учебных заведений: теоретические и методические аспекты // Менеджмент качества. 2019. №4. С. 316-323.

11. Скиба М.А. Услуги в области образования, их виды и свойства // Сибирский педагогический журнал. 2009. №3. С. 272-279.
12. Тимакова А.Ю. Внешние и внутренние факторы среды организации и их влияние на качество образовательных услуг // Наука и технологии: стратегия развития: Сб. науч. тр. Ростов-н/Д.: Интерплэй, 2019. С. 249-253.
13. Исследование рынка образовательных услуг учреждений высшей школы (на примере Красноярского и Алтайского краёв) / Н.Н. Терещенко, Л.В. Бондаренко, Л.И. Подачина, Н.В. Фролова. Красноярск: Красноярский гос. ун-т, 2005. 271 с.
14. Якимович Е.П., Суржик С.С., Доронина Н.А. Образовательная среда вуза как фактор качества образовательных услуг // Мир науки, культуры, образования. 2018. №3(70). С. 305.
15. Cronin J.J., Taylor S.A. Measuring service quality: A reexamination and extension // Journal of Marketing. 1992. №56(3). Pp. 55-68.
16. Cronin J.J., Taylor S.A. SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality // Journal of Marketing. 1994. Iss.58. Pp. 125-131. DOI: 10.1177/002224299405800110.
17. Grönroos C. A service quality model and its marketing implications // European Journal of Marketing. 1984. Vol.18(4). Pp. 36-44. DOI: 10.1108/EUM0000000004784.
18. McCowan T. Quality of higher education in Kenya: Addressing the conundrum // International Journal of Educational Development. 2018. Vol.60. Pp. 128-137. DOI: 10.1016/j.ijedudev.2017.11.002.
19. Zeithaml V.A., Berry L.L., Parasuraman A. The Behavioral Consequences of Service Quality // Journal of Marketing 1996. Vol.60. Iss.2. Pp. 31-46. DOI: 10.1177/002224299606000.
20. Schneider B., White S.S. Service Quality. Research Perspectives // Foundations for Organizational Sciences; Sage Publications, 2004. P. 185.
21. Svensson G. A Generic Conceptual Framework of Interactive Service Quality // Managing Service Quality. 2003. Vol.13. Iss.4. Pp. 267-275. DOI: 10.1108/09604520310484680.
22. Vargo S.L., Lusch R.F. Service-dominant logic: continuing the evolution // Journal of the Academy of Marketing Science. 2008. Iss.36. Pp. 1-10. DOI: 10.1007/s11747-007-0069-6.
23. Vargo S.L., Lusch R.F. Evolving to a New Dominant Logic of Marketing // Journal of Marketing. 2004. Vol.68. Iss.1. Pp. 1-17. DOI: 10.1509/jmkg.68.1.1.24036.

References

1. Abramov, S. S. (2011). Otsenka kachestva uslug s uchetom pozitsii potrebitelya [Assessing the quality of services taking into account the consumer's position]. *Vestnik Adygejskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya 5: Ekonomika [Bulletin of the Adygea State University. Series 5: Economics], 1,* 215-221. (In Russ.).
2. Batalova, O. S. (2011). Spetsifika obrazovatelinoj uslugi kak osnova marketingovoj politiki vuza [Specificity of educational services as the basis of a university's marketing policy]. *Aktualinye voprosy ekonomiki i upravleniya [Current issues of economics and management]:* Materials of the international scientific Conf., II. Moscow: RIOR, 7-12. (In Russ.).
3. Belova, N. N. (2012). *Napravleniya povysheniya effektivnosti i kachestva obrazovatelinykh uslug [Directions for increasing the efficiency and quality of educational services]:* Candidate of Economics dissertation: author's abstract. Kislovodsk. (In Russ.).
4. Demina, E. V., & Mikhailova, E. N. (2016). Kachestvo obrazovatelinykh uslug kak pokazateli rezulitativnosti obrazovatelinoj deyatelinosti sovremennoj shkoly [The quality of educational services as an indicator of the effectiveness of educational activities of a modern school]. *Vestnik Tomskogo gosudarstvennogo pedagogicheskogo universiteta [Bulletin of the Tomsk State Pedagogical University], 8*(173), 48-52. (In Russ.).
5. Egorova, E. S. (2007). *Kachestvo uslug sotsialino-ekonomicheskoj organizatsii [Quality of services of a socio-economic organization]:* A monograph. Tambov: Tambov State Technical University Publishing House. (In Russ.).

6. Islanova, R. U. (2017). Kachestvo obrazovaniya kak osnova organizatsii uchebnogo protsessa [Quality of education as the basis for organizing the educational process]. *Vestnik AGUPKR [Bulletin of the Academy of Education and Science of the Kyrgyz Republic], 23,* 279-283. (In Russ.).
7. Kazakova, I. A. (2016). Pokazateli kachestva obrazovatelinykh uslug vuza [Indicators of the quality of educational services of a university]. *Concept, 11,* 2901-2905. (In Russ.).
8. Kategorskaya, T. P. (2021). Indeksnyj podkhod k otsenke kachestva obrazovatelinykh uslug v sisteme vysshego obrazovaniya [Index approach to assessing the quality of educational services in the higher education system]. In coll.: *Teoriya i praktika kommercheskoj deyatelinosti [Theory and practice of commercial activity]:* Materials of the XXI International scientific and practical conference of students, graduate students, young scientists and practitioners. Krasnoyarsk: Siberian Federal University. (In Russ.).
9. Leonova, V. P., Vasilyeva, L. A., Povorina, E. V., & Volkov, D. V. (2020). Teoreticheskie aspekty kachestva predostavlyaemykh obrazovatelinykh uslug [Theoretical aspects of the quality of educational services provided]. *Uchenye zapiski Rossiyskogo gosudarstvennogo sotsialnogo universiteta [Scientific Notes of Russian State Social University], 19*(4/157), 113-121. (In Russ.).
10. Milyaeva, L. G. (2019). Menedzhment kachestva obrazovatelinykh uslug vysshikh uchebnykh zavedenij: teoreticheskie i metodicheskie aspekty [Quality management of educational services of higher educational institutions: theoretical and methodological aspects]. *Menedzhment kachestva [Quality Management], 4,* 316-323. (In Russ.).
11. Skiba, M. A. (2009). Uslugi v oblasti obrazovaniya, ikh vidy i svojstva [Services in the field of education, their types and properties]. *Sibirskiy pedagogicheskij zhurnal [Siberian Pedagogical Journal], 3,* 272-279. (In Russ.).
12. Timakova, A. Yu. (2019). Vneshnie i vnutrennie faktory sredy organizatsii i ikh vliyanie na kachestvo obrazovatelinykh uslug [External and internal factors of the organization's environment and their influence on the quality of educational services]. *Nauka i tekhnologii: strategiya razvitiya [Science and technology: Development strategy]:* Collection scientific papers. Rostov-on Don: Interplay, 249–253. (In Russ.).
13. Tereshchenko, N. N., Bondarenko, L. V., Podachina, L. I., & Frolova, N. V. (2005). *Issledovanie rynka obrazovatelinykh uslug uchrezhdenij vysshej shkoly (na primere Krasnoyarskogo i Altajskogo kraev) [Research of the market of educational services of higher education institutions (on the example of the Krasnoyarsk and Altai territories)].* Krasnoyarsk: Krasnoyarsk State University. (In Russ.).
14. Yakimovich, E. P., Surzhik, S. S., & Doronina, N. A. (2018). Obrazovatelinaya sreda vuza kak faktor kachestva obrazovatelinykh uslug [The educational environment of a university as a factor in the quality of educational services]. *Mir nauki, kulitury, obrazovaniya [World of science, culture, education], 3*(70), 305. (In Russ.).
15. Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing, 56*(3), 55-68.
16. Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing, 58,* 125-131. doi: 10.1177/002224299405800110.
17. Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing, 18*(4), 36-44. doi: 10.1108/EUM0000000004784.
18. McCowan, T. (2018). Quality of higher education in Kenya: Addressing the conundrum. *International Journal of Educational Development, 60,* 128-137. doi: 10.1016/j.ijedudev.2017.11.002.
19. Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). *Journal of Marketing, 60*(2), 31-46. doi: 10.1177/002224299606000.
20. Schneider, B., & White, S. S. (2004). Service Quality. Research Perspectives. *Foundations for Organizational Sciences, 185*.
21. Svensson, G. (2003). A Generic Conceptual Framework of Interactive Service Quality. *Managing Service Quality, 13*(4), 267-275. doi: 10.1108/09604520310484680.
22. Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2008). Service-dominant logic: continuing the evolution. *Journal of the Academy of Marketing Science, 36,* 1-10. doi: 10.1007/s11747-007-0069-6.
23. Vargo, S. L. & Lusch, R. F. (2004). Evolving to a New Dominant Logic of Marketing. *Journal of Marketing, 68*(1), 1-17. doi: 10.1509/jmkg.68.1.1.24036.