

УДК 377.5
ББК 4447.4

ГРНТИ 14.33.07

Код ВАК 13.00.08

Белоконь Ольга Владимировна,

кандидат психологических наук, доцент, заведующий кафедрой профессионально-технологического образования, Шадринский государственный педагогический университет; 641870, г. Шадринск, ул. Карла Либкнехта, 3; e-mail: passionflower@mail.ru.

Белова Надежда Юрьевна,

кандидат психологических наук, доцент, доцент кафедры менеджмента, Уральский государственный экономический университет; 620144, г. Екатеринбург, ул. 8 Марта/Народной Воли, 62/45; e-mail: nade-belova@mail.ru.

**УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ
СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
КАК УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ПРОБЛЕМА**

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: среднее профессиональное образование; качество образования; студенты; удовлетворенность качеством; образовательные услуги; анкетирование.

АННОТАЦИЯ. В статье рассматриваются вопросы, посвященные достаточно актуальной и востребованной в современном обществе проблеме анализа степени удовлетворенности потребителей образовательных услуг качеством предоставления образования на примере среднего профессионального обучения. Приведены и проанализированы данные исследования, базирующегося на анкетировании студентов трех учебных заведений среднего профессионального образования города Шадринска Курганской области. Исследование посвящено изучению удовлетворенности студентов образовательными услугами в аспектах материально-технического обеспечения образовательного процесса (состояние аудиторий, наличие компьютерных классов, спортивное оборудование, условия работы в читальных залах, наличие технических средств обучения, электронных ресурсов образовательной организации), организации питания, медицинского обслуживания, социального обеспечения процесса образования; качества организации учебной работы образовательной организации; деятельности преподавателей образовательной организации (владение предметом, культура речи и преподавания, владения техническими средствами в образовательном процессе); качества и критериев оценивания студентов; качества работы студенческого самоуправления, организации досуговых, спортивных мероприятий, участие в общественных мероприятиях и др. В ходе выполненной работы выделены области, требующие особого внимания со стороны руководства учебными заведениями, их улучшение и модернизация. Сделаны выводы относительно требований к повышению качества образования, касательно активизации проведения исследований, направленных на изучение мнения об оказываемых образовательных услугах родителей учащихся, а также получения информации о требованиях работодателей к выпускникам учебных заведений среднего профессионального образования, удовлетворенности работодателей навыками и компетенциями выпускников средних профессиональных образовательных организаций. Таким образом, в статье намечены последующие актуальные аспекты для эмпирического изучения проблемы удовлетворенности студентами качеством оказываемых образовательных услуг образовательными организациями среднего профессионального образования.

Belokon Olga Vladimirovna,

Candidate of Psychology, Associate Professor, Head of Professional-Technological Education Department, Shadrinsk State Pedagogical University, Shadrinsk, Russia.

Belova Nadezhda Yuryevna,

Candidate of Psychology, Associate Professor, Department of Management, Ural State University of Economics, Ekaterinburg, Russia.

**SATISFACTION WITH THE QUALITY OF EDUCATIONAL SERVICES
IN SECONDARY PROFESSIONAL EDUCATION
AS MANAGEMENT PROBLEM**

KEYWORDS: secondary vocational education quality; students; satisfaction with quality; educational service; survey.

ABSTRACT. The article is about an important problem of the analysis of consumer's satisfaction with the quality of educational services in secondary professional education system. This research is based on a survey among students of three educational institutions of secondary professional schools in Shadrinsk, Kurgan region. This work is devoted to the study of satisfaction of students with educational services, such as material and technical support of the educational process (state of classrooms, presence of computer classes, sports equipment, working conditions in reading rooms, and technical and electronic training facilities), catering, medical care, social security of the educational process; professional activities of teachers in the organization (knowledge of the subject, culture of speech and teaching, use of technical means in the educational process, etc.); quality and criteria for assessment; quality of work of students' self-government,

organization of leisure and sports activities, public events, etc. During the work, we singled out the areas requiring special attention from the management of secondary professional educational organizations and we identified the lines of their improvement and modernization. A conclusion is made about the necessity of improvement of the quality of education, activation of research work among the parents to analyze their satisfaction in the services of educational system, and the analysis of information about the requirements of employers for graduates of secondary vocational education, and employers' satisfaction with professional skills of graduates of secondary professional schools. Thus, the article outlines the aspects for the empirical study of the problem of satisfaction of students with the quality of educational services provided by educational institutions of secondary professional system.

Актуальность исследования удовлетворенности потребителей образовательных услуг их качеством заключается в том, что полученные результаты позволяют не только изучить и проанализировать образовательный процесс, но и осуществлять эффективное управление. В ходе формирования внутриобразовательной системы управления качеством подготовки выпускников образовательных учреждений среднего профессионального образования главный акцент должен быть сделан на потребителя образовательных услуг, на учет его потребностей и степени удовлетворенности оказываемыми услугами.

Успех в образовательной деятельности учреждений среднего профессионального образования в целом, как известно, во многом определяется знанием особенностей, присущих контингенту обучающихся – их устремлений, ценностей, отношения к получаемой специальности, понимания жизненных перспектив и т.д. [13]. Именно поэтому исследования в среде студентов средних профессиональных образовательных организаций имеют существенное эмпирическое значение для совершенствования всего учебного процесса организации.

Профессиональному образованию в нашей стране всегда были присущи высокие показатели и нормы качества оказываемых услуг. В последнее время в системе отечественного образования происходит резкая переориентация в отношении оценки качества оказания образовательных услуг. Процесс реформирования образования в целом и среднего профессионального образования в частности является сегодня одним из важных направлений в развитии общества и государства [5]. При этом важно учитывать, что на каждом этапе развития системы среднего профессионального образования необходима социальная рефлексия, касающаяся соотнесения процесса и результата с последующей адекватной практикой и корректировкой [6].

Вопросам изучения удовлетворенности качеством образовательных услуг как в высших учебных заведениях, так и в средних профессиональных в нашей стране посвящены работы П. А. Бакланова [13],

М. Г. Беляевой [3; 10], А. В. Быковой [4], М. А. Головина [5], В. А. Качалова [8], Л. В. Курзаевой [9], Е. А. Лебедевой [12], А. А. Немцова [1], Н. Г. Овчинниковой [8], И. С. Парфеновой [10], В. И. Савенкова [12], В. А. Селезневой [15], С. С. Татарченковой [11], Л. Р. Ягудиной [16].

Следует отметить, что среди ученых нет однозначного толкования понятия качества образовательных услуг, в связи с чем исследование основных составляющих качества образовательных услуг образовательной организации с точки зрения теоретических аспектов представляет научный интерес с целью дальнейшего их практического применения в управленческой деятельности образовательной организации.

Специфика рынка образовательных услуг проявляется в особом товаре данного рынка – образовательных услугах.

Образовательные услуги – комплекс целенаправленно создаваемых и предлагаемых населению возможностей для приобретения определенных знаний и умений, для удовлетворения тех или иных образовательных потребностей, разновидность социальных потребностей, полнота удовлетворения которых составляет необходимую предпосылку их нормального функционирования и успешного развития [2].

Образовательные услуги имеют специфические особенности:

– публичность образовательной услуги носит ограниченный (избирательный) характер: условия оказания услуги отличаются для лиц с различным уровнем аттестации по результатам получения общего среднего образования;

– образовательная услуга потребляется одним индивидом, но результат ее оказания (сформированные компетенции) необходим индивиду для последующей перепродажи работодателю в составе рабочей силы;

– результат оказания услуги зависит не только от образовательного учреждения, но и от потребителя услуги.

Образовательная услуга учебного заведения овещается в учебных программах, обеспеченных личными материально-вещественными факторами квалифицированной рабочей силы [8].

Работа выполнена при поддержке гранта ШГПУ, договор № 09н от 22 января 2018 г.

Качество процесса предоставления образовательных услуг подразумевает совокупность, с одной стороны, процесса организации и реализации применяемых технологий предоставления образовательных услуг, с другой – качество результата процесса предоставления образовательных услуг. В данные критерии включены показатели сферы материально-технического обеспечения образовательного процесса, социального обеспечения процесса образования; качества организации учебной работы образовательной организации; деятельности преподавателей образовательной организации.

С целью изучения удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг и процессуальной стороной обучения в образовательных организациях среднего профессионального образования города Шадринска Курганской области было проведено исследование. Сбор сведений проводился методом группового анонимного анкетирования.

Одним из источников информации о качестве учебного процесса является, без сомнения, мнение обучающихся.

Базами исследования выступили следующие образовательные организации: Шадринский финансово-экономический колледж – филиал ФГОБУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации», ГБПОУ «Шадринский политехнический колледж», Шадринский филиал ГБОУ «Курганский базовый медицинский колледж».

Объектом анализа, отраженного в настоящей статье, явились данные исследования, охватившего 180 студентов указанных учебных заведений (по 60 из каждого). Из них 98 девушек, 82 юноши.

В качестве предмета анализа выступило мнение студентов относительно условий, результативности и качества профессионального обучения.

Анкеты, предложенные студентам, включали в себя два блока вопросов: открытые (требующие развернутого ответа) и закрытые, в которых необходимо было оценить по десятибалльной шкале степень важности предложенного показателя и удовлетворенности им. Всего анкеты содержали 40 вопросов, посвященных проблеме исследования.

Вопросы анкеты охватывали сферу материально-технического обеспечения образовательного процесса (состояние аудиторий, наличие компьютерных классов, спортивное оборудование, условия работы в читальных залах, наличие технических средств обучения, электронные ресурсы образовательной организации); организации питания, медицинского обслуживания, социального обеспечения процесса образова-

ния; качества организации учебной работы образовательной организации; деятельности преподавателей образовательной организации (владение предметом, культура речи и преподавания, владение техническими средствами в образовательном процессе); качества и критериев оценивания студентов; качества работы студенческого самоуправления, организации досуговых, спортивных мероприятий, участие в общественных мероприятиях и др.

Остановимся более подробно на результатах опроса обучающихся обозначенных нами образовательных организаций.

Затруднение у студентов вызвали ответы на вопросы об оборудовании лабораторий, курсовом проектировании, учебной и производственной практике, конкурсах вне колледжа, о будущей профессии и требованиях рынка. Затруднение вызвали вопросы, требующие выбора дисциплин, описания дополнительных профессий, касающиеся возможности подачи жалоб, организации субботников и городских мероприятий.

Студенты охотно отвечали на открытый вопрос об улучшении условий обучения. Так, от студентов поступили предложения улучшить материально-техническое оснащение (14,4% опрошенных), питание (3,3%), стипендии, мероприятия, инновации, квалификацию преподавателей (менее 3% по каждому показателю).

Относительно повышения качества воспитательной работы предложений от студентов поступило небольшое количество. Следует отметить, что эти ответы отличались высокой степенью дифференцированности, так, часть опрошенных предлагает повысить строгость, а другие, наоборот, быть более внимательными к студентам.

По улучшению качества обучения студентами предложено несколько вариантов. Ничего не менять или улучшить материально-техническое оснащение предлагают по 35,6% респондентов. Улучшить индивидуальную работу предлагают 26,7% опрошенных учащихся, уровень преподавания – 10,6%, а дополнительные услуги только 3,3% опрошенных. В результате 69,7% опрошенных студентов будут рекомендовать обучение в данной образовательной организации другим людям, 18,9% затрудняются с ответом, а 11,1% не будут рекомендовать обучение никому.

Все опрошенные студенты неважными считают оснащение лабораторий и организацию субботников, все остальные показатели студенты считают важными.

Из наиболее важных, со стороны респондентов, показателей: студенты не удовлетворены качеством и наличием спортивного инвентаря, питанием, социальным обеспечением, возможностью выбора дис-

циплин и процедурой подачи жалоб. Отмечена высокая степень удовлетворения такими показателями, как владение предметом и культурой речи преподавателей.

Больше всего разброс мнений по важности был обнаружен по следующим показателям: удовлетворенность питанием, организация лабораторий, выбор дисциплин, подача жалоб и проведение субботников. Это свидетельствует о том, что данные показатели важны только для отдельных категорий студентов. Единодушно респонденты оказались в вопросах, касающихся оценки качества лекций, владения предметом и культурой речи преподавателями.

Затруднение вызвали такие вопросы, как курсовое проектирование, учебная и производственная практика, конкурсы вне колледжа, возможность изучения курсов по дополнительным профессиям внутри колледжа, возможность подачи жалоб на качество работы преподавателя, организация субботников и городских мероприятий. Это может быть связано с тем, что большинство опрошиваемых являются студентами I и II курсов и недостаточно осведомлены, либо не сталкивались с данными мероприятиями.

Студенты охотно отвечали на открытый вопрос об улучшении условий обучения: 14,4% опрошенных предложили улучшить материально-техническое оснащение, 3,3% – организацию питания, а также менее 3% опрошенных предлагают повысить стипендию, увеличить количество спортивных и досуговых мероприятий, процент использования преподавателями инновационных методов обучения, повысить квалификацию преподавателей.

По повышению качества воспитательной работы предложений мало, и они очень отличаются: часть предлагают повысить строгость, а другие наоборот быть более внимательными к студентам, уделять особое внимание индивидуальной работе со студентами.

По улучшению качества обучения студентами предложено несколько вариантов: ничего не менять или улучшить материально-техническое оснащение предлагают 35,6% опрошенных; 26,7% опрошенных предлагают улучшить индивидуальную работу; 10,6% – уровень преподавания, а 3,3% опрошенных – дополнительные услуги.

В ходе детального рассмотрения результатов анкетирования каждого из учреждений среднего профессионального образования можно отметить, что очень охотно и инициативно приняли участие в анкетировании студенты Шадринского финансово-экономического колледжа.

Студенты данной образовательной организации считают важными следующие показатели: медицинское обслуживание,

качество проведения практических, семинарских занятий, организацию учебной и производственной практик, владение преподавателем предметом, качество проводимых консультаций, состояние аудиторий, объем получаемых знаний и их соответствие требованиям рынка труда, системы оценивания и поощрения. Это говорит о том, что студенты заинтересованы образовательным процессом, качеством получаемых знаний, для того чтобы в дальнейшем стать квалифицированными и конкурентоспособными специалистами.

Высокий уровень удовлетворенности у студентов Шадринского финансово-экономического колледжа вызвали качество подготовки педагогов (9,1% – удовлетворены, 9,5% – признают важным) и оснащение компьютерных классов (8,9% – удовлетворены, 9% – признают важным).

Большой процент опрошенных не удовлетворены, но считают важным организацию питания (6,1% – удовлетворены, 8,6% – признают важным).

Из других важных показателей вызывают неудовлетворенность социальное обеспечение: социальные стипендии, общежитие (6,8% – удовлетворены, 8,7% – признают важным); возможность выбора дисциплины (6,2% – удовлетворены, 8,6% – признают важным).

Для большинства студентов не интересен такой показатель, как организация субботников, уборка территории (7,3% – удовлетворены, 6,4% – признают важным).

В результате 75% респондентов будут рекомендовать обучение другим людям, 13,3% затрудняются с ответом, а 11,7% не будут рекомендовать обучение никому.

Далее проанализируем результаты анкетирования студентов Шадринского филиала ГБОУ «Курганский базовый медицинский колледж».

Студенты филиала наиболее важными считают показатели: качество подготовки педагогов (9,2%), медицинского обслуживания (8,9%), получаемые знания (8,8%) и качество проведения и применения форм оценивания знаний (8,8%), а также организацию питания (8,6%).

Маловажными: оборудование лабораторий (6,6%), возможность участия в олимпиадах и конкурсах вне колледжа (6,9%), участие в субботниках, уборка территории (5,9%).

Студенты удовлетворены владением предметом (8,8%) и культурой речи преподавателей (8,9%).

Не удовлетворены состоянием и оборудованием спортивного зала (4,5%), электронными досками и электронными ресурсами (6,7%), социальным обслуживанием (5,8%), организацией лабораторных работ

(6,3%), возможностью выбора дисциплин (5,9%), спортивными и досуговыми мероприятиями (6,8%).

В результате 61,7% опрошенных студентов будут рекомендовать обучение другим людям, 25% затрудняются с ответом, а 13,3% не будут рекомендовать обучение никому.

Студенты Шадринского политехнического колледжа наиболее важными считают владение предметом и культурой речи преподавателей (9,1%), а также медицинское (8,5%) и социальное (8,5%) обслуживание, уровень получаемых знаний (8,4%) и качество проведения и применения форм оценивания знаний (8,1%).

Маловажными считают: состояние и оборудование помещений (6,1%) (кроме спортивного зала), организацию питания (6,2%), проведение конкурсов и городских мероприятий (6,8%).

Студенты наиболее удовлетворены владением предметом и культурой речи преподавателей (8,8%)

Не удовлетворены такими важными показателями, как медицинское обслуживание (7,1% – удовлетворены, 8,5% – считают важными), организация питания (3,6% – удовлетворены, 6,2% – считают важными).

Также в ходе анкетирования выявлены такие показатели, которые не имеют для студентов значения, среди них возможность подачи жалобы на качество работы преподавателя, организация субботников, состояние аудиторий, компьютерных классов.

В результате, 70% опрошенных респондентов будут рекомендовать обучение другим людям, 18,3% затрудняются с ответом, а 8,3% не будут рекомендовать обучение никому.

Подводя итог, можно сказать, что студенты всех исследуемых нами учебных заведений среднего профессионального образования в той или иной степени заинтересованы образовательным процессом и услугами колледжей. Для всех опрашиваемых студентов важны такие показатели, как квалификация, владение предметом и культура речи преподавателей, также для них важны медицинское обслуживание и организация питания в образовательной организации. Маловажными для студентов является организация субботников, уборка территории.

ЛИТЕРАТУРА

1. Багдасарьян Н. Г., Немцов А. А., Кансузян Л. В. Послевузовские ожидания студенческой молодежи // Социологические исследования. – 2013. – № 6. – С. 113–119.
2. Баранник Н. А. Рынок руда и рынок образовательных услуг в сфере профессионального образования Оренбургской области: состояние и проблемы взаимодействия / Н. А. Баранник, Л. А. Кошелева // Интеллект. Инновации. Инвестиции. – 2010. – № 1. – С. 57–68.
3. Беяева М. Г. Проблемы качества образования в условиях реформ высшей школы // Стандарты и качество. – 2002. – № 4. – С. 20–21.
4. Быкова А. В. Удовлетворенность студентов качеством образования в контексте требований современного рынка труда [Электронный ресурс] // Известия Самарского научного центра РАН. – 2009. – № 4–2. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/udovletvoryonnost-studentov-kachestvom-obrazovaniya-v-kontekste-trebovaniy-sovremennogo-rynka-truda> (дата обращения: 14.05.2018).

В целом, практически все опрошенные студенты представленных учебных заведений будут рекомендовать обучение в данных колледжах.

Таким образом, по результатам исследования степени удовлетворенности студентов выделены области, требующие улучшения в первую очередь: состояние спортивного инвентаря в колледжах, использование более современных (например, мультимедийных и интерактивных) методов обучения; организация досуговой работы со студентами, организация питания на базе учебных заведений. Для того чтобы успешно выжить в конкурентной среде, руководящему составу образовательных организаций среднего профессионального образования необходимо иметь возможность постоянно контролировать качество образования и принимать необходимые действия, чтобы содействовать его повышению. Конкурентоспособность таких организаций, как колледжи основывается на репутации, на способности убедительно продемонстрировать потребителю высокое качество оказываемых образовательных услуг. При анализе качества оказываемых образовательных услуг можно столкнуться с их специфическими чертами, такими как неисчислимость и неосознаемость, поэтому одним из объективных источников получения информации относительно качества оказываемых услуг в образовательных организациях среднего профессионального образования должна выступать обратная связь со всеми участниками образовательного процесса. Повышение качества образования требует также активизации проведения мониторинговых исследований, направленных на изучение мнения об оказываемых образовательных услугах родителей обучающихся, а также получение информации о требованиях работодателей к выпускникам учебных заведений среднего профессионального образования, удовлетворенность работодателей навыками и компетенциями выпускников. Основной задачей такого рода исследований станет получение информации для дальнейшего повышения качества учебных программ, чтобы в максимальной степени соответствовать требованиям современного общества.

5. Головчин М. А., Леонидова Г. В., Шабунова А. А. Образование: региональные проблемы качества управления. – М., 2012. – 216 с.
6. Государственная программа РФ «Развитие образования» на 2013–2020 годы [Электронный ресурс] : распоряжение Правительства РФ от 22.11.2012 № 2148-р. – Режим доступа: www.consultant.ru (дата обращения: 10.05.2018).
7. Добренъков В. И., Нечаев В. Я. Общество и образование. – М. : ИНФРА-М, 2003. – 381 с.
8. Качалов В. А. Проблемы управления качеством в вузах // Стандарты и качество. – 2005. – № 12. – С. 82–87.
9. Курзаева Л. В., Овчинникова И. Г. Управление качеством образования и современные средства оценивания результатов обучения. – М., 2015. – 100 с.
10. Осипов П. Н. Рынок образовательных услуг и образовательные потребности молодежи // Казанский педагогический журнал. – 2011. – № 5. – С. 42–47.
11. Парфенова И. С., Беляев Г. Ю. Концепция и модель оценки качества воспитания в системе общего образования. – М., 2013. – 96 с.
12. Проблемы качества образования и их решения в образовательном учреждении / под ред. С. С. Татарченковой. – СПб., 2012. – 120 с.
13. Скок Г. Б., Лебедева Е. А. Управление качеством образования в университете на основе мнения потребителя образовательных услуг // Университетское управление. – 2001. – № 3. – С. 18–21.
14. Социальная оценка качества и востребованность образования / В. И. Савенков, П. А. Бакланов [и др.] ; под ред. Г. В. Осипова. – 2-е изд. – М., 2018. – 295 с.
15. Среднее профессиональное образование : аналитико-статистические материалы за 2016/2017 учебный год / Н. Л. Серова, Е. Б. Балуева, В. Ю. Горшков ; под ред. В. И. Молодцовой. – Ярославль, 2017. – 38 с.
16. Суббето А. И., Селезнева В. А. Качество образования как синтезатор проблем развития образования в России: мониторинг, проблемы. – Новосибирск, 2014. – 306 с.
17. Ягудина Л. Р. Удовлетворенность потребителей как показатель качества образования [Электронный ресурс] // Сибирский педагогический журнал. – 2010. – № 8. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/udovletvorennost-potrebiteley-kak-pokazatel-kachestva-obrazovaniya> (дата обращения: 15.05.2018).

REFERENCES

1. Bagdasar'yan N. G., Nemtsov A. A., Kansuzyan L. V. Poslevuzovskie ozhidaniya studencheskoy molodezhi // Sotsiologicheskie issledovaniya. – 2013. – № 6. – С. 113–119.
2. Barannik N. A. Rynok ruda i rynek obrazovatel'nykh uslug v sfere professional'nogo obrazovaniya Orenburgskoy oblasti: sostoyanie i problemy vzaimodeystviya / N. A. Barannik, L. A. Kosheleva // Intellect. Innovatsii. Investitsii. – 2010. – № 1. – С. 57–68.
3. Belyaeva M. G. Problemy kachestva obrazovaniya v usloviyakh reform vysshey shkoly // Standarty i kachestvo. – 2002. – № 4. – С. 20–21.
4. Bykova A. V. Udovletvorennost' studentov kachestvom obrazovaniya v kontekste trebovaniy sovremennogo rynka truda [Elektronnyy resurs] // Izvestiya Samarskogo nauchnogo tsentra RAN. – 2009. – № 4–2. – Rezhim dostupa: <https://cyberleninka.ru/article/n/udovletvorennost-studentov-kachestvom-obrazovaniya-v-kontekste-trebovaniy-sovremennogo-rynka-truda> (дата обращения: 14.05.2018).
5. Golovchin M. A., Leonidova G. V., Shabunova A. A. Obrazovanie: regional'nye problemy kachestva upravleniya. – М., 2012. – 216 с.
6. Gosudarstvennaya programma RF «Razvitie obrazovaniya» na 2013–2020 gody [Elektronnyy resurs] : rasporyazhenie Pravitel'stva RF ot 22.11.2012 № 2148-r. – Rezhim dostupa: www.consultant.ru (дата обращения: 10.05.2018).
7. Dobren'kov V. I., Nechaev V. Ya. Obschestvo i obrazovanie. – М. : INFRA-M, 2003. – 381 с.
8. Kachalov V. A. Problemy upravleniya kachestvom v vuzakh // Standarty i kachestvo. – 2005. – № 12. – С. 82–87.
9. Kurzaeva L. V., Ovchinnikova I. G. Upravlenie kachestvom obrazovaniya i sovremennye sredstva otsenivaniya rezul'tatov obucheniya. – М., 2015. – 100 с.
10. Osipov P. N. Rynok obrazovatel'nykh uslug i obrazovatel'nye potrebnosti molodezhi // Kazanskiy pedagogicheskiy zhurnal. – 2011. – № 5. – С. 42–47.
11. Parfenova I. S., Belyaev G. Yu. Kontseptsiya i model' otsenki kachestva vospitaniya v sisteme obshchego obrazovaniya. – М., 2013. – 96 с.
12. Problemy kachestva obrazovaniya i ikh resheniya v obrazovatel'nom uchrezhdenii / pod red. S. S. Tatarchenkovoy. – SPb., 2012. – 120 с.
13. Skok G. B., Lebedeva E. A. Upravlenie kachestvom obrazovaniya v universitete na osnove mneniya potrebitelya obrazovatel'nykh uslug // Universitetskoe upravlenie. – 2001. – № 3. – С. 18–21.
14. Sotsial'naya otsenka kachestva i vostrebovannost' obrazovaniya / V. I. Savenkov, P. A. Baklanov [i dr.] ; pod red. G. V. Osipova. – 2-e izd. – М., 2018. – 295 с.
15. Srednee professional'noe obrazovanie : analitiko-statisticheskie materialy za 2016/2017 uchebnyy god / N. L. Serova, E. B. Balueva, V. Yu. Gorshkov ; pod red. V. I. Molodtsovoy. – Yaroslavl', 2017. – 38 с.
16. Subbeto A. I., Selezneva V. A. Kachestvo obrazovaniya kak sintezator problem razvitiya obrazovaniya v Rossii: monitoring, problemy. – Novosibirsk, 2014. – 306 с.
17. Yagudina L. R. Udovletvorennost' potrebiteley kak pokazatel' kachestva obrazovaniya [Elektronnyy resurs] // Sibirskiy pedagogicheskiy zhurnal. – 2010. – № 8. – Rezhim dostupa: <https://cyberleninka.ru/article/n/udovletvorennost-potrebiteley-kak-pokazatel-kachestva-obrazovaniya> (дата обращения: 15.05.2018).