

**QUALIDADE E COMPETITIVIDADE DOS SERVIÇOS EDUCACIONAIS NA  
VISÃO DOS ALUNOS: PROBLEMAS E PERSPECTIVAS**

***CALIDAD Y COMPETITIVIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS EN LA VISTA  
DEL ESTUDIANTE: PROBLEMAS Y PERSPECTIVAS***

***QUALITY AND COMPETITIVENESS OF EDUCATIONAL SERVICES IN THE VIEW  
OF STUDENTS: PROBLEMS AND PROSPECTS***

Olga F. PIRALOVA<sup>1</sup>  
Natalya A. UIMANOVA<sup>2</sup>  
Marina V. OLINDER<sup>3</sup>  
Aleksandr A. SHUMEIKO<sup>4</sup>  
Elena V. KULESH<sup>5</sup>  
Zhanna V. KOROBANOVA<sup>6</sup>  
Tatiana B. LISITSYNA<sup>7</sup>

**RESUMO:** Hoje em dia, várias transformações estão ocorrendo no ensino superior na Rússia, o que é determinado principalmente pelo fato de ser bastante acentuada a questão de garantir a qualidade dos serviços educacionais, aumentando os requisitos para o nível de graduados universitários - futuros especialistas - e a introdução de novos métodos de ensino. A pesquisa tem como objetivo estudar as peculiaridades da percepção dos alunos sobre a qualidade do ensino. Como método de pesquisa, usamos uma pesquisa por questionário para investigar de forma rápida e eficaz a ideia dos alunos sobre a qualidade dos serviços educacionais fornecidos a eles. O artigo examina a atitude dos alunos em relação à educação que recebem e revela a representação dos alunos sobre a demanda pela educação que recebem no mercado de trabalho. A novidade e originalidade do estudo residem no fato de que as ideias dos alunos sobre a qualidade dos serviços educacionais são consideradas. Revela-se que o conhecimento que os estudantes recebem é avaliado como de alta qualidade, sendo reveladas várias lacunas

<sup>1</sup> Universidade Estadual de Transporte de Omsk (OSTU), Omsk – Rússia. Professora e Diretora do Instituto de Gestão e Economia. Doutora em educação. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5506-9169>. E-mail: imec@omgups.ru

<sup>2</sup> Universidade Estadual de Orenburg (OSU), Orenburg – Rússia. Pós-graduação no Departamento de Pedagogia Geral e Profissional. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6909-1527>. E-mail: ucmetod@yandex.ru

<sup>3</sup> Universidade Estadual de Orenburg (OSU), Buzuluk – Rússia. Especialista do Departamento Científico e Metódico, Instituto Buzuluk de Humanidades e Tecnologia (Branch). ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0335-8433>. E-mail: olinder@yandex.ru

<sup>4</sup> Universidade Estadual de Humanidades e Pedagogia de Amur (AMGPGU), Komsomolsk-on-Amur – Rússia. Professor e Assessor do Reitor. Doutor em educação. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3570-1395>. E-mail: science17@list.ru

<sup>5</sup> Universidade Estadual do Pacífico (PNU), Khabarovsk – Rússia. Professora Associada do Departamento de Psicologia. PhD em psicologia. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9010-6025>. E-mail: resursentr@mail.ru

<sup>6</sup> Universidade Financeira do Governo da Federação Russa (FINU), Moscow – Rússia. Professora Associada do Departamento de Gestão de Pessoas e Psicologia. PhD em psicologia. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7230-5335>. E-mail: korobanova\_j@mail.ru

<sup>7</sup> Universidade Estadual de Gzhel (GSU), Elektroizolyator – Rússia. Professora Associada do Departamento de Atividades Sociais e Culturais e Turismo. PhD em educação. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3951-7907>. E-mail: tat2254@yandex.ru

identificadas pelos alunos na formação profissional (conhecimento insuficiente de competências práticas, línguas estrangeiras). Mostra-se que, segundo os egressos, o nível de formação dos especialistas atende principalmente às exigências do mercado de trabalho. O significado prático dos dados obtidos neste trabalho reside em seu uso em psicologia social, psicologia da idade, marketing e no desenvolvimento teórico posterior desta questão.

**PALAVRAS-CHAVE:** Juventude estudantil. Qualidade dos serviços educacionais. Satisfação com os serviços educacionais.

**RESUMEN:** *Hoy en día, se están produciendo varias transformaciones en la educación superior en Rusia, que está determinada principalmente por el hecho de que la cuestión de garantizar la calidad de los servicios educativos, aumentar los requisitos para el nivel de los graduados universitarios: futuros especialistas y la introducción de nuevos métodos de enseñanza. es bastante agudo. La investigación tiene como objetivo estudiar las peculiaridades de la percepción de los estudiantes sobre la calidad de la educación. Como método de investigación, utilizamos una encuesta de cuestionario para investigar de manera rápida y efectiva la idea de los estudiantes sobre la calidad de los servicios educativos que se les brindan. El artículo examina la actitud de los estudiantes hacia la educación que reciben y revela la representación de los estudiantes de la demanda de la educación que reciben en el mercado laboral. La novedad y originalidad del estudio radica en que se consideran las ideas de los estudiantes sobre la calidad de los servicios educativos. Se revela que los conocimientos que reciben los egresados se evalúan como de alta calidad, y se revelan varias deficiencias identificadas por los estudiantes en la formación profesional (conocimiento insuficiente de habilidades prácticas, idiomas extranjeros). Se demuestra que según los egresados, el nivel de formación de los especialistas responde principalmente a los requerimientos del mercado laboral. La importancia práctica de los datos obtenidos en este trabajo radica en su uso en psicología social, psicología de la edad, marketing y posterior desarrollo teórico de este tema.*

**PALABRAS CLAVE:** Jóvenes estudiantes. Calidad de los servicios educativos. Satisfacción con los servicios educativos.

**ABSTRACT:** *Nowadays, various transformations are taking place in higher education in Russia, which is primarily determined by the fact that the issue of ensuring the quality of educational services, increasing the requirements for the level of university graduates - future specialists - and the introduction of new teaching methods is quite acute. The research aims to study the peculiarities of students' perception of the quality of education. As a research method, we used a questionnaire survey to quickly and effectively investigate students' idea of the quality of educational services provided to them. The article examines students' attitude to the education they receive and reveals the students' representation of demand for the education they receive in the labor market. The study's novelty and originality lie in the fact that students' ideas about the quality of educational services are considered. It is revealed that the knowledge that graduates receive is evaluated as high quality, and several shortcomings identified by students in professional training (insufficient knowledge of practical skills, foreign languages) are revealed. It is shown that according to graduates, the level of training of specialists mainly meets the requirements of the labor market. The practical significance of the data obtained in this work lies in their use in social psychology, age psychology, marketing, and further theoretical development of this issue.*

**KEYWORDS:** *Student youth. Quality of educational services. Satisfaction with educational services.*

## **Introdução**

Uma das tarefas significativas da educação, que é indicada pela doutrina nacional da Federação Russa, é fortalecer na consciência pública as ideias sobre ciência e educação como fatores determinantes para o desenvolvimento da Rússia. (AITOV, 1989; ADAMSKY, 2005; BIM-BAD, 1993; GROMYKO; DAVYDOV, 1993).

Assim, a educação é a base para determinar a posição do Estado nos tempos modernos e a posição social de uma pessoa na sociedade. Um graduado moderno que tenha recebido um ensino superior deve ter a capacidade de efetivamente usar, repor, gerar conhecimento e formar habilidades levando em consideração as conquistas da ciência moderna, em suas atividades profissionais (ZAPESOTSKY, 2002; GROMYKO, 1992; CHERDYMOVA, 2016). Organizando suas atividades educacionais, eles levam amplamente em consideração as necessidades dos empregadores, da profissão, do estado, da situação ambiental e da sociedade. (BAYANOVA, 2021; DZYATKOVSKAYA; ZAKHLEBNY; GNEUSHEVA, 2016; CHERDYMOVA, 2011; MUDRAK; GAGARIN, 2017; YASVIN, 2019).

Ao avaliar a qualidade da educação e dos serviços educacionais, é necessário levar em consideração a estrutura multidimensional do próprio conceito, sua natureza multifacetada e multiorgânica (ANGELOVSKY, 1991; COOMBS, 1970). Muitos pesquisadores reconhecem a falta de critérios e indicadores suficientemente justificados sobre a eficácia da qualidade da educação. Pressupõem-se diferentes abordagens para a formação de critérios de qualidade dos serviços educacionais, visto que a condição necessária para a competitividade da universidade no mercado educacional é justamente a melhoria da qualidade. (BAYANOVA, 2020; BAYANOVA, 2021; BAYANOVA; ZAKIROVA, 2020; BEREZINA, 2018; BRAZHNIK; BARYSHNIKOV, 2002; ZAIR-BEK; TRYAPITSYNA, 2000).

No estágio atual de desenvolvimento, as exigências e expectativas dos empregadores e do público estão gradualmente aumentando quanto à qualidade dos serviços educacionais oferecidos aos futuros especialistas; para a formação das competências profissionais do próprio graduado. Além disso, o sucesso do graduado e sua demanda no mercado de trabalho são condições obrigatórias para a determinação da qualidade dos serviços educacionais prestados. Tudo isso impõe novas responsabilidades às instituições de ensino e coloca cada vez mais claramente a questão das formas, condições e fatores para a melhoria da qualidade das

instituições de ensino superior (BAYANOVA, 2019; CHERNIKOVA, 2005; SIMONOV, 1999; SMIRNOV; TKACHENKO, 2002). Com o controle externo cada vez maior por parte de empregadores, consumidores e do público sobre a qualidade do treinamento de futuros profissionais em instituições de ensino superior, as próprias universidades se esforçam para atender a essas necessidades crescentes, fortalecendo o controle de qualidade. Avalia-se o nível de profissionalismo do corpo docente, do fundo bibliotecário da universidade e dos componentes da imagem da universidade, mas como mostra a prática na realidade atual, isso não é suficiente para obter as informações necessárias.

Nas últimas décadas, a teoria e a prática russas têm estudado intensamente os problemas de qualidade da educação, que têm impacto no desenvolvimento das instituições educacionais. Em primeiro lugar, a qualidade da educação é um indicador generalizado, que mostra muitos fatores significativos. Um dos conceitos mais relevantes no sistema de ensino superior é o conceito de qualidade, comumente utilizado, regulando as atividades educacionais, que é objeto de ampla discussão na comunidade pedagógica, objeto de pesquisa de muitos cientistas e professores práticos. (FEIGENBAUM, 1994; FRUMIN, 2000; NOVIKOV, NOVIKOV; POSTALYUK, 2007).

Resumindo as várias definições do conceito de *educação*, podemos concluir que esse conceito é uma definição ampla e multidimensional. Para estudar o conceito de *educação*, contaremos com os aspectos mais importantes (KUVSHINOVA; SOKOLOVA, 2006; LEBEDEV, 2006; NOVIKOVA, 2005).

Para tanto, deve-se observar que educação é: uma forma independente de prática social que permeia todos os aspectos da sociedade; uma forma universal de transmissão de conhecimentos que representa um mecanismo comum que conecta as comunidades das pessoas, seus modos de vida, a transmissão e preservação das normas e valores da vida comum; uma forma cultural e histórica universal que mostra a formação e o desenvolvimento da pessoa no tempo, na história, no espaço e na cultura, contribuindo assim para o autodesenvolvimento e a autoeducação. (BAYANOVA *et al.*, 2019; BAYANOVA, 2021; GALAIDA, 2008; KARASEV, 2002; OLKHOVAYA *et al.*, 2019).

Assim, a qualidade da educação é um sistema, processo e resultado da educação que corresponde à sua finalidade social, atua como meio de identificar o cumprimento ou não do próprio sistema de ensino às exigências do Estado, da sociedade e do indivíduo e atende aos requisitos específicos de vários grupos de consumidores. Em sentido estrito, a *qualidade da educação* consiste em componentes como a qualidade do currículo, a qualidade dos estagiários e a qualidade do processo educacional. Em geral, a qualidade da educação é entendida como o

funcionamento integrado de um sistema especial destinado a monitorar, medir, avaliar e analisar a qualidade do ensino superior.

## **Metodologia de pesquisa**

### **Os objetivos e estrutura do estudo**

O objetivo do estudo é conhecer a avaliação da qualidade do ensino recebido por graduados universitários. Objetivos do estudo: determinar o nível geral de satisfação dos alunos com sua vida estudantil (a vida estudantil é entendida não apenas como as atividades educacionais dos respondentes, mas como um todo seus estudos, ou seja, a participação em vários tipos de eventos universitários, atividades esportivas, estar com os amigos); conhecer a opinião dos egressos sobre a escolha da instituição de ensino e o prestígio da instituição de ensino; identificar o nível geral de satisfação dos egressos com a escolha de sua especialidade; saber se os egressos atuam em sua especialidade e se há dificuldades nesse processo; saber em que corpo docente o nível de formação dos especialistas mais atende às exigências impostas pelo mercado de trabalho; determinar o nível de satisfação dos conhecimentos obtidos pelos graduados na especialidade escolhida e sua aplicação na vida adulta em suas atividades profissionais; descobrir quais qualidades, na opinião dos graduados, são necessárias para a universidade formar especialistas.

O estudo pressupõe que os graduados estão satisfeitos com sua vida de estudante como um todo; que os graduados não se arrependem de ter escolhido sua profissão, mas muitas vezes não atuam na especialidade obtida em uma instituição de ensino; que os graduados apliquem os conhecimentos adquiridos na vida adulta em atividades profissionais; que métodos modernos de ensino são necessários para melhorar a qualidade do treinamento de pós-graduação.

## **Resultados e discussão**

### **Características das ideias dos alunos sobre a qualidade dos serviços educacionais**

Para começar, no âmbito desta tarefa, decidiu-se verificar o quanto os alunos de pós-graduação estavam interessados em estudar. Pelos resultados obtidos, pode-se afirmar que (90%) dos egressos acreditam que os estudos que realizaram em sua instituição de ensino foram interessantes para eles. 53% destes, indicaram que estavam mais interessados em estudar do que em não estudar. O restante observou que não estava satisfeito com seus estudos (47%).

Estudando quais os problemas que preocuparam os graduados durante os seus estudos e analisando os dados obtidos, podemos concluir que o principal problema que os alunos consideram é o ensino insatisfatório em algumas disciplinas, 37%. Além disso, os graduados não estavam satisfeitos com a organização do processo educacional (13%) e as condições de vida na moradia (23%), os graduados notaram preços elevados na cantina e café dos alunos (25%). Um problema importante foi o emprego da pós-graduação na especialidade para os respondentes (41%).

Estudando o nível de satisfação dos graduados com o ensino e outros serviços prestados pela universidade chegamos às seguintes conclusões: a partir dos dados obtidos, verifica-se que mais da metade dos graduados (63%) estão plenamente satisfeitos com a organização do processo de admissão à universidade e disponibilidade de professores e consultas (71% dos respondentes). Verifica-se também que 63% dos graduados estão satisfeitos com a organização do restaurante na universidade. O nível de satisfação com o cronograma é baixo - 31%. Por fim, para ter mais motivos para identificar que os graduados, em geral, estão satisfeitos com sua vida de estudante, foi feita uma pergunta direta sobre o nível de satisfação. Com efeito, como esperado, a maioria dos egressos, nomeadamente 90% dos inquiridos, está mais ou menos satisfeita com os estudos. 63% desses graduados estão mais satisfeitos com seus estudos do que não. Esses dados confirmam as previsões e expectativas. Também houve aqueles que apresentaram maior probabilidade de estarem insatisfeitos, ou seja (2%) dos entrevistados.

A próxima tarefa era saber a opinião dos graduados sobre a escolha de uma instituição de ensino e seu prestígio. De acordo com os dados obtidos, revelou-se que (71%) dos entrevistados acreditam que é prestigioso estudar nesta instituição de ensino. Apenas uma pequena proporção dos inquiridos, nomeadamente (10%), tem opinião contrária. Houve também quem teve dificuldade em responder a esta pergunta.

Além disso, após estudar os critérios pelos quais os graduados escolhem uma instituição de ensino, recebemos os seguintes dados: que a maioria, ou seja, 53% dos entrevistados, escolheu sua universidade porque ela proporcionou uma boa educação, então (31%) seguiram os conselhos de seus pais, a resposta menos comum foi que depois de se formar na universidade escolhida é fácil encontrar um emprego.

A pesquisa revelou que os egressos de uma instituição de ensino planejavam continuar seus estudos em um futuro próximo ou já o faziam nessa instituição de ensino, a participação dos respondentes foi de 30%. Para a maioria dos respondentes considerados, a universidade foi escolhida como instituição de ensino de prestígio, e os egressos, mesmo após a formatura, a escolheriam para continuar seus estudos novamente. Também é interessante notar que, após a

formatura, os egressos orientam os demais a se matricularem em uma instituição de ensino que eles mesmos escolheram, de acordo com os dados recebidos, essa foi a resposta de 88% dos respondentes.

A próxima tarefa do estudo foi descobrir por que os graduados escolheram sua especialidade ao entrar e se eles se arrependem de escolher sua especialidade. A resposta mais popular sobre os motivos da escolha foi uma competição aceitável ao entrar na universidade (45%), seguida por uma recomendação de pais ou conhecidos (27%). Em terceiro lugar ficou o fato de os graduados intencionarem ter um determinado trabalho (17%). Foram recebidas apenas 13% das respostas, em que os graduados acreditavam que havia uma especialidade popular para admissão. Um quinto dos respondentes observou que a escolha dessa especialidade dependia da admissão com base no orçamento, do interesse pela área de humanidades e pela profissão.

Ao saber se a ideia da especialidade escolhida mudou durante os estudos na universidade, eles concluíram que algumas coisas acabaram sendo piores do que os próprios formandos esperavam (43%). A segunda resposta mais popular é que algumas coisas foram melhores do que o esperado (a parcela dos entrevistados foi de 33%). A resposta menos comum foi uma visão radicalmente melhorada da especialidade (5%). Além disso, um quinto dos entrevistados respondeu que nenhuma mudança ocorreu durante seus estudos na instituição de ensino escolhida. Em seguida, se verificou se os graduados se arrependeram de ter escolhido a profissão. Metade (51%) indicou que geralmente não se arrepende, mas gostaria de uma especialização um pouco diferente. Um terço dos entrevistados lamentou sua escolha e um décimo acha que esta não é sua profissão (13%). No entanto, também há respondentes que não se arrependem de forma alguma da sua escolha, a sua quota é de 31%. Identificando se os egressos atuam em sua especialidade, constatou-se que a maioria dos entrevistados possuía vínculo empregatício. De fato, três quartos dos entrevistados atualmente têm uma renda estável, trabalhando em sua especialidade. Em seguida, descobriu-se a rapidez com que os graduados encontraram um emprego após a formatura. Obtiveram-se os seguintes resultados: 63% dos inquiridos referiram que encontraram trabalho durante os estudos, 17% imediatamente após a formatura e 3% dos egressos afirmaram que demorou muito para encontrar trabalho. Os outros disseram que ainda não conseguiram encontrar um emprego. Durante a pesquisa, os entrevistados responderam à pergunta: Quem os ajudou a encontrar um emprego? Pelos dados obtidos, verifica-se que a resposta mais popular foi a Internet, os meios de comunicação (34%); pais, conhecidos, parentes ajudaram uma grande proporção dos entrevistados - 63%. Uma resposta menos comum foi que os graduados se inscreveram na *University for Help*, sua

participação foi de 3%. Pelas respostas recebidas, verifica-se que dois terços dos egressos pesquisados, ou seja, 66%, não atuam em alguma especialidade concluída. Verifica-se também em qual corpo docente da instituição de ensino selecionada o nível de formação de especialistas mais atende às exigências do mercado de trabalho. Para começar, constatamos a avaliação da conformidade desta formação com as exigências do mercado de trabalho. Com base nos dados, pode-se concluir que a maioria dos egressos, nomeadamente 61%, acredita que o nível de formação atende aos requisitos. Um terço dos entrevistados (33%) acredita que atende em certa medida. Há também entrevistados que acham que a formação não atende de forma alguma as exigências do mercado de trabalho, sua participação é de 2%. Verificando e comparando a avaliação do nível de formação de especialistas pelos egressos das diferentes faculdades que integraram a amostra, com base nos resultados obtidos, pode-se concluir que os egressos das faculdades de humanidades, em menor medida, compartilham da opinião que a formação recebida atende às exigências do mercado de trabalho. Aferindo o grau de satisfação dos egressos com os conhecimentos obtidos na especialidade escolhida, bem como a sua aplicação nas suas atividades profissionais, assumiu-se que os graduados tinham maior probabilidade de ficarem satisfeitos com os conhecimentos obtidos. Os resultados mostram que 81% dos respondentes afirmam estar mais ou bastante satisfeitos com o conhecimento recebido em geral, 19% dos egressos estão mais ou totalmente insatisfeitos com seus conhecimentos. Também foi verificado se os conhecimentos adquiridos na instituição de ensino escolhida foram úteis aos egressos em sua vida posterior, em suas atividades profissionais. Verificou-se que 60% dos entrevistados notaram que o conhecimento adquirido nas instituições de ensino selecionadas foi útil mais tarde na vida. Também houve pessoas que tiveram dificuldade em responder a esta questão (23%) e apenas uma pequena proporção dos inquiridos, nomeadamente 11%, afirmou que o conhecimento não ajudou em nada na vida adulta e na atividade profissional. A pesquisa revelou se os graduados possuem conhecimentos e habilidades suficientes para o trabalho, adquiridos durante os estudos na instituição de ensino escolhida. A maior parte das respostas recebidas (67%) é que não existem competências práticas suficientes e o nível de proficiência em língua estrangeira. Um terço (33%) dos entrevistados acredita que não há conhecimento suficiente em disciplinas especiais e quase a mesma (31%) parcela das respostas recebidas afirmam que a instituição educacional selecionada fornece conhecimentos e habilidades suficientes. Além disso, o menor número de respostas recebidas baseou-se nos critérios de conhecimento insuficiente em disciplinas gerais (5%) e competências de proficiência (3%). Além disso, identificou-se quais qualidades, na opinião dos egressos, eram necessárias para a universidade formar especialistas. De acordo com os dados obtidos, a resposta mais popular foi

a assistência no emprego (70%). Um pouco menos de respostas (63%) dizem que são necessários métodos de ensino modernos. Além disso, com base nos resultados (quase metade das respostas recebidas), de acordo com os graduados, a universidade precisa de programas educacionais adicionais e suporte educacional e metodológico moderno. A resposta não padronizada foi a qualificação do professor. Apenas uma pequena proporção das respostas recebidas revelou que a instituição de ensino escolhida não precisava melhorar a qualidade do treinamento.

A formação de uma personalidade saudável, tanto física como espiritualmente, é uma prioridade de todos os elementos da educação moderna nacional (ROZLUTSKA *et al.*, 2020)

## Conclusões

Hoje, o problema de apoiar a qualidade da educação torna-se mais relevante e demandado, à medida que as atividades profissionais se tornam mais complexas, aumenta-se a exigência de especialistas e aumenta-se a necessidade de formação continuada, o que está associado ao fator de competição crescente entre as instituições de ensino.

Agora, é reconhecido o problema da imperfeição dos métodos existentes de avaliação da qualidade da educação com base em indicadores objetivos, e há dificuldades em identificar as competências que os alunos deveriam ter, de acordo com os padrões educacionais, quando concluíssem estudos deles.

O foco na contratação de um funcionário entre os egressos de uma determinada instituição de ensino é uma avaliação indireta da atuação da própria universidade, de sua imagem no mercado de serviços educacionais. Eles avaliam o conhecimento que os graduados recebem como de alta qualidade. No entanto, há também uma série de desvantagens no treinamento profissional, por exemplo, conhecimento insuficiente de habilidades práticas.

Para garantir a competitividade da universidade e de seus graduados, é necessário responder com flexibilidade às demandas do mercado de trabalho. Segundo os formandos, o nível de formação dos especialistas atende principalmente às exigências do mercado de trabalho. Infelizmente, com base nos dados da pesquisa, nem todos os graduados atuam em uma especialidade concluída, o motivo para isso é o baixo rendimento. É importante também que os conhecimentos adquiridos que os alunos adquiriram ao longo da formação sejam utilizados em atividades profissionais mesmo que não na especialidade.

Por meio do estudo, revela-se que, em geral, os egressos estão satisfeitos por se formarem na instituição de ensino de sua escolha. Quanto aos critérios de escolha desta

instituição de ensino particular, aqui podemos responder que a maior porcentagem é atribuída ao critério de dar uma boa educação.

O estudo também obteve dados sobre a satisfação dos graduados universitários com o atendimento educacional e outros prestados. A maior parte dos diplomados está satisfeita com a organização do processo de admissão à universidade e com a disponibilidade de professores para consulta. A menor parte está satisfeita com a organização de práticas e estágios.

O conhecimento e a formação de especialistas em diferentes faculdades atendem plenamente às exigências do mercado de trabalho. Em geral, os graduados estão satisfeitos com o conhecimento adquirido. Além disso, o conhecimento adquirido na instituição de ensino é útil na vida posterior dos graduados e eles o aplicam em suas atividades profissionais.

## REFERÊNCIAS

ADAMSKY, A. I. School should develop the country. **Changes: ped. Zhurnal**, v. 3, p. 4-18. 2005.

AITOV, N. A. **Continuous education and higher education**. Moscow: Znanie, 1986.

ANGELOVSKY, K. **Teachers and innovations**. Moscow: Prosveshchenie, 1991.

BAYANOVA, A. R.; ZAKIROVA, V. G. Assessment of the competitiveness of a higher school teacher: phenomenon, a, forecast. **Obrazovaniye Lichnosti**, v. 3, n. 4, p. 12-20, 2020.

BAYANOVA, A. R. *et al.* philosophical view of organizational culture policy in contemporary universities. **European Journal of Science and Theology**, v. 15, n. 3, p. 121-131, 2019.

BAYANOVA, A. R. Organizational and pedagogical conditions for the development of the competitiveness of a higher school teacher. **Bulletin of the Chuvash State Pedagogical University named after I.Ya. Yakovlev**, v. 3, n. 122, p. 159-164, 2020.

BAYANOVA, A. R. **Pedagogical support for the development of competitiveness of a teacher of higher education**. 2021. Thesis (PhD) – Volga region Federal University, Kazan, 2021.

BAYANOVA, A. R. To the question of the essence of the competitiveness of a higher school teacher in modern conditions. **Kazan Pedagogical Journal**, v. 6, n. 137, p. 24-30, 2019.

BEREZINA, T. N. Emotionally olfactory language of pedagogical communication. **Psychology of learning**, v. 1, p. 82-99, 2018.

BIM-BAD, B. M. Education for freedom of Russia. **Pedagogy**, v. 6, p. 3-8, 1993.

BRAZHNIK, E. I.; BARYSHNIKOV, D. N. **The european union and the council of europe: education policy**. St. Petersburg: Lik, 2002.

CHERDYMOVA, E. I. "Ecological consciousness" and "ecological culture" in the model of ecological education. **Bulletin of the Saratov State Technical University**, v. 4, p. 46-57, 2016.

CHERDYMOVA, E. I. Psychological bases of integration of ecological and professional consciousness in the process of training in higher education. **Science and Business: ways of development**, v. 4, p. 42-44, 2011.

CHERNIKOVA, T. V. **Quality of educational institution management: theory. methodology. Work technologies of profile school head: Methodical manual**. Moscow: Academy of Advanced Training and Professional Retraining of Educational Workers, 2005.

COOMBS, F. G. **The crisis of education in the modern world**. Moscow: Progress, 1970.

DZYATKOVSKAYA, E. N.; ZAKHLEBNY, A. N.; GNEUSHEVA, T. A. An approach to the definition of education indicators for sustainable development. **Standards and monitoring in education**, v. 4, n. 2, p. 11-17, 2016.

FEIGENBAUM, A. **Product quality control**. Moscow: Ekonomika, 1994.

FRUMIN, I. Evaluation of education quality: between control and support. **The first of September**, v. 92, p. 5-7, 2000.

GALAIDA, O. V. **Economic aspects of the foreign experience of providing educational services and the possibility of its use in the Russian Federation**. 2008. Thesis (PhD) – Diplomatic Academy of the Ministry of Foreign Affairs of the Russian Federation, Moscow, 2008.

GROMYKO, Y. V.; DAVYDOV, V. V. Education as a means of forming and cultivating the practice of socio-regional development. **Russia-2010**, v. 1, p. 17-22, 1993.

GROMYKO, Y. V. **Organizational and activity games as a means of education development (technology of breakthrough into the future)**. Moscow: Independent Moscow University, 1992.

KARASEV, A. P. Research of consumer behavior. Organization and conduct of marketing research in the market of educational services. *In: Theses of the seminar reports*. Moscow: MESI Publishing House, 2020. p. 15-18.

KUVSHINOVA, T. U.; SOKOLOVA, O. A. **Sociological research in the regional system of education quality assessment**. Vologda: Legia, 2006.

LEBEDEV, O. E. **Modernization of education management: prospects and problems: a methodological guide for self-analysis of managerial problems**. St.Petersburg: St. Petersburg Academy of Postgraduate Pedagogical Education, 2006.

MUDRAK, S. A.; GAGARIN, A. V. In "The Year of Ecology": the formation of an eco-oriented personality at the stage of training in higher education. **Acmeology**, v. 3, n. 63, p. 7-16, 2017.

NOVIKOV, A. M.; NOVIKOV, D. A.; POSTALYUK, N. U. How to evaluate the quality of basic vocational education? **Specialist**, v. 9, p. 2-6, 2007.

NOVIKOVA, T. G. **Expertise of innovative activity in education**. Moscow: Academy of Advanced Training and Professional Retraining of Educational Workers, 2005.

OLKHOVAYA, T. A. *et al.* Description of the development in students' communicative abilities. **International Journal of Applied Exercise Physiology**, v. 8, p. 501-511, 2019.

ROZLUTSKA, G. M. *et al.* Educational traditions of healthy lifestyle of pupils of public schools of transcarpathia (1919–1939). **Medical education**, n. 2, p. 127-132, 2020. DOI: 10.11603/me.2414-5998.2020.2.11162

SIMONOV, V. P. **Pedagogical management**. Moscow: Pedagogical Society of Russia, 1999.

SMIRNOV, I. P.; TKACHENKO, E. V. Primary vocational education: a social portrait of a student. **Pedagogy**, v. 5, p. 19-26, 2002.

YASVIN, V. A. Psychological foundations of environmental education. **Educational Technologies**, Moscow, v. 2, p. 25-35, 2019.

ZAIR-BEK, E. S.; TRYAPITSYNA, A. P. Quality of education as a scientific and pedagogical problem. In: **Quality of education in modern school**: collection of scientific articles. St. Petersburg: Publishing House of the Russian State Pedagogical University named after Herzen, 2000. p. 3-11.

ZAPESOTSKY, A. S. **Education**: philosophy, cultural studies, politics. Moscow: Nauka, 2002.

### Como referenciar este artigo

PIRALOVA, O. F.; UIMANOVA, N. A.; OLINDER, M. V.; SHUMEIKO, A. A.; KULESH, E. V.; KOROBANOVA, Z. V.; LISITSYNA, T. B. Qualidade e competitividade dos serviços educacionais na visão dos alunos: problemas e perspectivas. **Revista on line de Política e Gestão Educacional**, v. 25, n. esp. 2, p. 943-954, maio 2021. e-ISSN:1519-9029. DOI: <https://doi.org/10.22633/rpge.v25iesp.2.15278>

**Submetido em:** 20/01/2021

**Revisões requeridas em:** 18/03/2021

**Aprovado em:** 25/04/2021

**Publicado em:** 01/05/2021