

**MELHORIA DA QUALIDADE DA EDUCAÇÃO, ABORDAGENS E MÉTODOS
PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS EDUCACIONAIS**

**MEJORA DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN, ENFOQUES Y MÉTODOS DE
EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS**

**IMPROVEMENT OF THE QUALITY OF EDUCATION, APPROACHES, AND
METHODS FOR ASSESSING THE QUALITY OF EDUCATIONAL SERVICES**

Mariya I. TARASOVA¹
Evgeniya M. BRONNIKOVA²
Olga S. KULYAMINA³
Lidia A. VASILEVA⁴
Anastasia S. PONYASHOVA⁵

RESUMO: O artigo revela o aspecto teórico da formação de pré-requisitos para a melhoria da qualidade da educação, abordagens, métodos e critérios de avaliação da qualidade dos serviços educacionais. Na preparação do artigo foram utilizadas publicações científicas russas e estrangeiras, classificações internacionais de organizações educacionais. A análise da avaliação da qualidade dos serviços educacionais no exterior permitiu considerar sistematicamente o processo de reforma da esfera educacional, levando em consideração as necessidades da sociedade e as exigências das normas estaduais, identificando problemas metodológicos urgentes e formulando propostas que determinem o significado prático do estudo. O artigo destaca os padrões do desenvolvimento potencial dos alunos, aborda as questões de avaliação da qualidade dos serviços educacionais por meio do credenciamento estadual, auditoria, relatórios estatísticos e padronização da qualidade dos serviços educacionais. O artigo revela métodos para avaliar a qualidade dos serviços educacionais usados na Rússia e no exterior.

PALAVRAS-CHAVE: Serviços educacionais. Educação. Organizações educacionais. Estudantes.

¹ Universidade Social Estatal Russa, Moscou – Rússia. Pesquisadora sênior. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2179-9336>. E-mail: education.com.ru@gmail.com

² Universidade Social Estatal Russa, Moscou – Rússia. Pesquisadora sênior. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5409-9726>. E-mail: bronnikova.em@gmail.com

³ Universidade Social Estatal Russa, Moscou – Rússia. Chefa do Laboratório de Pesquisa Interdisciplinar. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7715-5551>. E-mail: kuljamina.os@gmail.com

⁴ Universidade Social Estatal Russa, Moscou – Rússia. Pesquisadora. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5311-7099>. E-mail: lidia2@gmail.com

⁵ Universidade Social Estatal Russa, Moscou – Rússia. Diretora do Instituto. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0732-2702>. E-mail: ponjashova.as@gmail.com

RESUMEN: El artículo revela el aspecto teórico de la formación de requisitos previos para mejorar la calidad de la educación, enfoques, métodos y criterios para evaluar la calidad de los servicios educativos. En la preparación del artículo se utilizaron publicaciones científicas rusas y extranjeras, clasificaciones internacionales de organizaciones educativas. El análisis de la evaluación de la calidad de los servicios educativos en países extranjeros permitió considerar sistemáticamente el proceso de reforma del ámbito educativo, tomando en cuenta las necesidades de la sociedad y los requerimientos de los estándares estatales, identificando problemas metodológicos urgentes y formulando propuestas que determinen la importancia práctica del estudio. El artículo destaca los patrones de desarrollo potencial de los estudiantes, aborda los temas de evaluación de la calidad de los servicios educativos a través de la acreditación estatal, auditoría, informes estadísticos y estandarización de la calidad de los servicios educativos. El artículo revela métodos para evaluar la calidad de los servicios educativos utilizados en Rusia y en el extranjero.

PALABRAS CLAVE: Servicios educativos. Educación. Organizaciones educativas. Estudiantes.

ABSTRACT: The article reveals the theoretical aspect of the formation of prerequisites for improving the quality of education, approaches, methods, and criteria for assessing the quality of educational services. In preparing the article were used Russian and foreign scientific publications, international ratings of educational organizations. The analysis of the assessment of the quality of educational services in foreign countries allowed systematically considering the process of reforming the educational sphere, considering the needs of society and the requirements of state standards, identify urgent methodological problems and formulate proposals that determine the practical significance of the study. The article highlights the patterns of the potential development of students, touches on the issues of assessing the quality of educational services through state accreditation, audit, statistical reporting, and standardization of the quality of educational services. The article reveals methods to evaluate the quality of educational services used in Russia and abroad.

KEYWORDS: Educational services. Education. Educational organizations. Students.

Introdução

A organização do sistema educativo desempenha um papel importante no desenvolvimento da sociedade, tanto a nível cultural como económico, e a avaliação da qualidade dos serviços educativos influencia a implementação de reformas progressivas nesta área. O sistema educacional baseia-se em fornecer aos cidadãos serviços educacionais de alta qualidade, formados considerando as necessidades e capacidades da população. O desenvolvimento do Estado e da sociedade determina a sustentação do sistema educacional no nível adequado e a melhoria constante da qualidade dos serviços educacionais.

Atualmente, a Rússia está reformando ativamente o sistema educacional, cujo principal objetivo é melhorar sua qualidade, considerando as necessidades da sociedade e os requisitos

dos padrões internacionais. O processo de reforma da esfera educacional exige a busca de novas abordagens para avaliar a qualidade dos serviços educacionais. Dependendo das necessidades sociais e métodos de avaliação da qualidade dos serviços educacionais estão sendo desenvolvidos no exterior, o que contribui para mudanças efetivas no nível educacional da população. Assim, foram identificados indicadores que podem ser usados para avaliar a qualidade dos serviços educacionais na Rússia e desenvolver uma metodologia unificada para avaliar a qualidade dos serviços educacionais.

Materiais e métodos

Para realizar uma análise detalhada da experiência estrangeira na avaliação da qualidade dos serviços educacionais, o estudo utilizou os métodos de idealização, indução, dedução, comparação e análise comparativa. A combinação de métodos científicos gerais tornou possível identificar mecanismos para avaliar a qualidade dos serviços educacionais, que podem se refletir no sistema educacional russo.

O artigo é uma análise dos trabalhos científicos de autores russos e estrangeiros que estudam as questões de avaliação da qualidade dos serviços educacionais. Os fatores da formação dos serviços educacionais e sua influência no consumidor são destacados no trabalho de C. A. Gronroos, (1991) alguns métodos para avaliar a qualidade dos serviços educacionais são formados nos estudos de R.A. Likert (1932). I. A. Waldman em suas obras abordou as características da organização do monitoramento das conquistas educacionais em países estrangeiros, e considerou a avaliação do progresso na educação (WALDMAN, 2014; RUPOVA, 2020). Características da organização do acompanhamento dos processos educacionais em alguns países afetam seu desenvolvimento econômico (JAMES, 2015; DRONDIN, 2020).

For many years, scientists have studied educational processes, identified patterns, analyzed and evaluated educational services. At the World Conference on Higher Education, held in France in 1998, it was noted for the first time that improving the quality of education is a key task of educational organizations.

As questões do impacto da qualidade da educação na atividade intensiva em ciência foram consideradas por J. Domenech, R. Escamilla, N. Roig-Tierno, de acordo com os resultados de suas pesquisas, observou-se que contribuem para o desenvolvimento econômico do país (DOMENECH *et al.*, 2016). Também, em estudos estrangeiros de diversos cientistas, foi enfatizada a dependência do bem-estar econômico do estado da eficácia do sistema

educacional (SCHULTZ, 1961; LUCAS, 1988). A avaliação da qualidade da educação foi considerada em vários níveis. Desenvolvimentos científicos V. Charles, G. Diaz, S. Polat, A. A. Bakar, M.M. Osman, S. Bacok, M. Ibrahim mostraram que é aconselhável avaliar a qualidade dos serviços educacionais com base na análise do número de professores, alunos e graduados (CHARLES; DIAZ, 2017; POLAT, 2017; BAKAR *et al.*, 2016; KOVTUNETS; LONDAR, 2019).

O principal objetivo do estudo é desenvolver recomendações para melhorar a avaliação da qualidade dos serviços educacionais com base em uma análise abrangente de seus métodos, abordagens e critérios, considerando os métodos e abordagens usados em países estrangeiros.

Resultados

A nosso ver, é importante distinguir entre os conceitos de “qualidade da educação” e “qualidade dos serviços educativos”. Pois, sem uma compreensão clara da diferença em suas definições, a eficácia do uso de métodos e abordagens específicas na realização das atividades de avaliação pode ser questionável. Assim, a qualidade dos serviços educacionais é entendida como a qualidade das atividades educacionais, que visa atender às necessidades no desenvolvimento do nível educacional do aluno. Além disso, levando em consideração a segurança material e técnica, educacional, metodológica e de tecnologia da informação, e a qualidade da educação é a totalidade das qualidades do serviço educacional e do aluno (potencial intelectual, características pessoais e desejo de atividade cognitiva).

Assim, a compreensão da qualidade dos serviços educacionais consiste em vários componentes que possuem características qualitativas: programas educacionais, corpo docente, tecnologias educacionais, suporte educacional e metodológico e material e técnico, gerenciamento de processos educacionais etc.

Supomos que uma base conceitual e bastante eficaz de métodos para avaliar a qualidade dos serviços educacionais seja formada por uma escala tridimensional Likert, baseada na identificação do nível integral de qualidade do processo educacional, identificando etapas para cada parâmetro de qualidade analisado (LIKERT, 1932). Com essa avaliação, são utilizados os seguintes métodos: diferencial - implica uma comparação de indicadores de qualidade e o critério básico de serviço, e também permite destacar as propriedades do serviço para a tomada de decisões de gerenciamento adicionais, complexo - consiste no uso de um indicador de qualidade integral (generalizado) e misto, que é realizado em etapas, onde primeiro são agrupados indicadores de qualidade únicos, para os quais é estabelecido um indicador complexo

e, em seguida, é aplicado um método diferencial. Assim, dependendo do objetivo da avaliação da qualidade, os indicadores são determinados por suas características.

O próximo método para avaliar a qualidade dos serviços educacionais é a conformidade com os padrões estaduais. Os padrões educacionais do estado federal estabelecem o nível e a quantidade de necessidades de conteúdo para serviços educacionais que as organizações educacionais devem fornecer. Deve-se ter em mente que as necessidades alegadas tendem a mudar dependendo da situação material e social.

A avaliação da qualidade dos serviços educacionais no exterior, em regra, é realizada por meio de um complexo de testes realizados por especialistas para chegar ao resultado final - uma avaliação especializada. As classificações internacionais de organizações educacionais são baseadas em uma avaliação da qualidade dos serviços educacionais. Por exemplo, na classificação QS (Quacquarelli Symonds), indicadores como o status do empregador e o potencial científico da organização educacional são importantes, no Ranking de Xangai - o critério do nível acadêmico e no THE (Times Higher Education) - o ambiente educacional, que inclui uma avaliação do desempenho da organização educacional.

No Brasil, o teste de graduados (avaliação nacional de cursos) permite avaliar o nível de conhecimento de cada aluno, pelo que a avaliação média revelada da qualidade dos serviços educacionais de uma organização educacional indica a formação de especialistas de nível médio (SEREGINA, 2012). No entanto, ao fornecer serviços de qualidade mediana, uma organização muitas vezes pode educar consumidores com diferentes capacidades intelectuais iniciais. Assim, ao formar especialistas do mesmo nível, uma organização educacional dá uma contribuição significativa para o desenvolvimento da sociedade, mas ao mesmo tempo não encontra uma avaliação objetiva dos serviços educacionais prestados.

Em muitos países estrangeiros, o principal método para avaliar a qualidade dos serviços educacionais é uma auditoria, que inclui tanto uma auditoria externa realizada por uma organização terceirizada quanto uma interna realizada às custas de nossos recursos. Em vários países, como Inglaterra, China e República do Equador (ESCOBAR-JIMENEZ *et al.*, 2019), a auditoria atua como o principal formato de verificação da prestação de serviços educacionais, e na Finlândia e nos Estados Unidos, as auditorias são realizadas como um formato adicional (KRECHETNIKOV; SILISCHEVA, 2015; WALDMAN, 2014). Em geral, a auditoria permite determinar as principais características da organização educacional e as tendências para o desenvolvimento e manutenção do nível de ensino exigido. No entanto, em países com um grande número de instituições educacionais, a acreditação é o método mais eficaz para avaliar os serviços educacionais. Por exemplo, na República Tcheca, graças a uma auditoria externa da

qualidade dos serviços educacionais com o envolvimento de especialistas, foi desenvolvida uma metodologia abrangente para avaliar a qualidade dos serviços educacionais (NENADAL, 2015). Deve-se notar também que na maioria dos países estrangeiros, em regra, a qualidade da educação é avaliada, enquanto a questão da qualidade dos serviços educacionais é abordada de maneira bastante precária.

Assim, os métodos considerados para avaliar a qualidade dos serviços educacionais têm sua especificidade, devido às características do sistema educacional e às formas de atender às necessidades intelectuais da sociedade.

A avaliação independente da qualidade da educação é uma das formas de interação efetiva entre Estado e sociedade nessa área. É possível avaliar tanto o nível de formação dos alunos no processo de implementação dos serviços educativos como a qualidade das condições para a implementação das atividades educativas.

A participação em várias classificações tornou-se uma característica integral do sistema educacional moderno. Um lugar no ranking pode ter impacto no desenvolvimento de uma organização educacional, assim como o nível de financiamento do governo e o prestígio de uma instituição educacional dependem disso.

A distribuição de critérios para avaliar a qualidade dos serviços educacionais em diferentes países tem princípios semelhantes, mas o estudo revelou algumas diferenças. Com base nos resultados da análise da lista de critérios para avaliar a qualidade da educação na Europa, EUA e Rússia (SERGEEVA, 2019), podem ser distinguidos os seguintes critérios principais para avaliar a qualidade dos serviços educacionais:

- desenvolvimento pessoal (formação de competências práticas na atividade profissional);
- conteúdo e qualidade dos programas educacionais;
- corpo docente (composição quantitativa e qualitativa);
- dotar o processo educativo de recursos organizacionais (materiais de apoio, salas de aula e equipamentos, acervo bibliográfico, infraestrutura de novas tecnologias, acesso à Internet).

Uma análise comparativa dos critérios de avaliação da qualidade dos serviços educacionais na Europa, nos EUA e na Rússia mostrou que existem algumas discrepâncias na organização do trabalho com os alunos. Assim, por exemplo, na Rússia, existe um sistema desenvolvido de distribuição de graduados no mercado de trabalho, dependendo da eficiência do recebimento de serviços educacionais, enquanto nos EUA e na Europa a direção prioritária

na organização dos serviços educacionais é o desenvolvimento qualitativo de o ambiente universitário.

O próximo critério importante para avaliar a qualidade dos serviços educacionais é a abordagem da educação. Na Rússia, via de regra, o desenvolvimento do crescimento pessoal depende da educação recebida. Na Europa, a avaliação da qualidade dos serviços educacionais é realizada por meio de orientação prática e grau de escolaridade. Nos Estados Unidos, a abordagem da educação está associada a um sistema de avaliação do serviço educacional recebido e é focada na obtenção de uma licença para os alunos.

A classificação das organizações educacionais permite que os consumidores de serviços educacionais recebam informações básicas sobre seus tipos e qualidade de oferta, o grau de uso de métodos e tecnologias de ensino, programas internacionais, segurança material, técnica e informacional, bem como o desenvolvimento e a demanda por graduados no mercado de trabalho. Assim, a contribuição para o desenvolvimento da sociedade, na Europa e nos Estados Unidos, na avaliação da qualidade dos serviços educativos é tida em conta a cooperação internacional com o setor empresarial. No ambiente educacional da Federação Russa, a interação com organizações estrangeiras não visa aumentar os acordos de integração e, portanto, não é avaliada por uma verificação centralizada.

A legislação da Federação Russa estipula que a educação como um todo é um processo que inclui educação e treinamento, visando atender aos interesses de uma pessoa, família, sociedade e estado para obter uma quantidade específica de conhecimento, habilidades, competências, bem como atitudes de valor humano (intelectual, espiritual e moral, criativo, desenvolvimento físico, desenvolvimento profissional) e atendimento das necessidades educacionais.

Assim, a legislação predetermina que, ao avaliar a qualidade dos serviços educacionais, todas as categorias de consumidores, cujos interesses são afetados no curso das atividades educacionais, devem ser levadas em consideração.

Com base nos requisitos dos Padrões Educacionais do Estado Federal, a qualidade dos serviços educacionais é avaliada pelo Serviço Federal de Supervisão em Educação e Ciência da Federação Russa. Realiza o credenciamento estadual de organizações educacionais, enquanto o Ministério da Ciência e Ensino Superior da Federação Russa acumula informações sobre organizações educacionais, por sua vez, no contexto de vários relatórios que cobrem informações estatísticas sobre indicadores cientométricos de organizações educacionais. Se, de acordo com os resultados da avaliação, as organizações educacionais não atingirem determinados limites, serão tomadas medidas para reduzir o apoio financeiro ou sua privação,

e o não cumprimento do credenciamento estadual pode levar à revogação da licença para prestação de serviços educacionais. Ressalte-se que a acreditação estadual é realizada considerando a subjetividade de um especialista e é realizada por meio do monitoramento da qualidade do processo educacional, o que inclui uma avaliação da conformidade dos programas com padrões mínimos de qualidade, tratando-se de uma abordagem estática, dentro de uma dinâmica são emitidos por indicadores planejados. Por outro lado, o consumidor de serviços educacionais é a sociedade representada por um cidadão que está recebendo educação diretamente e um empregador que é um consumidor dos conhecimentos, habilidades e competências de um funcionário. Tal avaliação não permite avaliar de forma totalmente objetiva a qualidade dos serviços educacionais.

Nos países desenvolvidos, a presença de um sistema de gestão da qualidade é reconhecida como uma vantagem competitiva significativa para qualquer organização. Portanto, para uma promoção bem-sucedida no mercado de serviços educacionais em condições modernas, torna-se óbvio introduzir um sistema de auditoria interna nas atividades de uma organização educacional, o que lhe permitirá tomar as medidas necessárias prontamente no campo da melhoria de suas atividades para a longo prazo, satisfazendo as solicitações dos consumidores e cumprindo as exigências da legislação.

A avaliação da qualidade da prestação de serviços educacionais envolve a análise dos seguintes indicadores (ASANOVA; SYRTSEV, 2019):

- os resultados finais da implementação do programa (eficácia global e avaliação intercalar);
- realizações pessoais dos alunos;
- conformidade com os requisitos dos padrões estaduais;
- estudo da organização do trabalho do pessoal de apoio e do corpo docente;
- avaliação do grau de satisfação do cliente.

A auditoria interna na Rússia e no exterior permite determinar o nível básico do desenvolvimento intelectual do consumidor, o grau de percepção do consumidor do corpo docente e a ideia prioritária dos componentes dos serviços educacionais. Ressalta-se que a satisfação dos consumidores de serviços educacionais também garante a estabilidade do recrutamento e a competitividade de uma organização educacional em uma perspectiva estratégica, que determina a viabilidade da pesquisa de candidatos, alunos e graduados como parte de uma auditoria interna.

A metodologia do inquérito inclui a identificação e análise da satisfação com a qualidade da prestação de serviços educativos. A análise de correlação de satisfação permite determinar os fatores e estabelecer entre eles o grau, presença ou ausência de um relacionamento.

O trabalho dos auditores deve ser baseado nos princípios: consistência, legalidade, objetividade e eficácia. É aconselhável realizar uma auditoria interna anualmente de acordo com programas previamente desenvolvidos sobre temas de interesse da organização, por exemplo, programas de educação profissional; apoio informativo e logístico do processo educativo. Porém, para cada organização educacional, os indicadores terão suas características.

Assim, a análise da avaliação da qualidade dos serviços educativos em todas as fases da formação, bem como das características quantitativas e qualitativas do potencial consumidor de serviços, aspetos e eficácia do processo de aprendizagem, é realizada no âmbito das principais abordagens por parte do estado e da organização educacional.

Discussão

A eficácia da tomada de decisão gerencial em organizações educacionais depende dos resultados da avaliação da qualidade dos serviços educacionais (ASANOVA SYRTSEV, 2019). O monitoramento dos resultados dessa avaliação enfatiza a viabilidade de realizar uma auditoria interna regularmente, o que permite determinar o grau de conformidade dos serviços educacionais com os requisitos dos padrões educacionais de toda a Rússia.

Deve-se notar que melhorar o mecanismo de avaliação da qualidade dos serviços educacionais, levando em consideração o uso da experiência avançada de países estrangeiros, é um fator importante no desenvolvimento da sociedade na Federação Russa. Para se obter uma dinâmica positiva dos indicadores que caracterizam a prestação dos serviços educativos, é necessário avaliar o nível da sua qualidade, o que constitui a base para a implementação de um algoritmo de gestão eficaz no sistema de gestão da qualidade dos serviços educativos.

Levando em consideração a dinâmica de desenvolvimento do sistema educacional russo, parece apropriado determinar os pré-requisitos para o desenvolvimento de uma metodologia atualizada para avaliar a qualidade dos serviços educacionais. Ao mesmo tempo, é necessário cumprir os requisitos de qualidade da prestação de serviços educativos, estipulados por disposições legislativas em matéria de controle estatal do sistema de organização das atividades educativas. Além disso, é necessário levar em consideração as características individuais dos consumidores, em relação às quais é necessário determinar os critérios para os requisitos dos alunos e fazer sua avaliação (CHARLES *et al.*, 2017; POLAT, 2017; BAKAR *et al.*, 2016).

A avaliação da qualidade dos serviços educacionais também deve ser realizada de acordo com os seguintes tipos de classificação: a proporção de alunos por tipos de programas educacionais, o nível de alfabetização dos consumidores diretos dos serviços educacionais, o nível de carga horária do ensino pessoal, as qualificações do corpo docente (BAKAR *et al.*, 2016).

Além disso, é aconselhável realizar medidas para melhorar a eficiência dos serviços educacionais em função das necessidades territoriais de especialistas específicos, uma vez que o bem-estar econômico da região depende potencialmente do nível de suas qualificações (JAMES, 2015).

Assim, para cada critério, é aconselhável usar diferentes tipos de métodos, definindo as configurações de destino da organização educacional. Ao avaliar a qualidade dos serviços educacionais, é necessário planejar adequadamente a avaliação, priorizar e traçar as perspectivas de longo prazo.

Conclusão

No decorrer do estudo, foi realizada uma análise da experiência russa e estrangeira na avaliação da qualidade dos serviços educacionais. Em países estrangeiros, é dada prioridade às auditorias, incluindo o envolvimento de especialistas. É necessário melhorar o sistema russo de avaliação da qualidade dos serviços educacionais, no qual é aconselhável usar práticas bem-sucedidas, levando em consideração a mentalidade russa.

Assim, identificou-se a necessidade de criar uma metodologia unificada de avaliação da qualidade dos serviços educativos, que determinará o desenvolvimento da personalidade do aluno, a sua competência e a possibilidade de progressão na carreira, bem como a componente cultural para a sociedade e as perspectivas de dotar o Estado de pessoal qualificado.

A análise comparativa da avaliação da qualidade da educação na Rússia e no exterior permitiu identificar os principais critérios de avaliação da qualidade dos serviços educacionais, necessários para uma análise eficaz dos indicadores. Depois de analisar os diferentes pontos de vista dos cientistas, é possível distinguir os seguintes indicadores que podem ser usados para avaliar a qualidade dos serviços educacionais:

- a proporção do número de alunos e graduados;
- qualificação do corpo docente;
- fornecimento de uma organização educacional;

- classificação de uma organização educacional com base em dados cientométricos;
- carga sobre o corpo docente.
- conformidade da qualidade dos serviços educacionais com os padrões estaduais;
- alguns métodos de avaliação.
- O significado prático do estudo é a possibilidade de usar seus resultados ao avaliar a qualidade dos serviços educacionais na Rússia.

REFERÊNCIAS

ASANOVA, I. M.; SYRTSEV, A. N. **Internal audit methodology**. 2019. Available: https://akvobr.ru/metodika_vnutrennego_audita.html. Access: 10 Jan. 2021.

BABAKAEV, S. *et al.* New approaches to assessing consumer preferences. **International Journal of Innovation, Creativity, and Change**, v. 8, n. 10, p. 153-170, 2019.

BABAKAYEV, S. V. *et al.* The influence of personal characteristics on the formation of consumer preferences for goods and services. **International Journal of Management and Business Research**, v. 8, n. 1, p.108-119, 2018.

BAKAR, A. A. *et al.* Investigating Rationales of Malaysia Quality of Life and Wellbeing Components and Indicators. **Procedia–Social and Behavioral Sciences**, v. 222, p. 132-142. 2016.

CHARLES, V.; DIAZ, G. A Non-radial DEA Index for Peruvian Regional Competitiveness. **Social Indicators Research**, v. 2, n. 134, p. 747-770, 2017.

DRONDIN, A. L. Independent assessment of the quality of Russian higher education: What is the point and what can be improved. **Vyshee Obrazovanie v Rossii**, v. 29, n. 2, p. 41-49, 2020.

ESCOBAR-JIMENEZ, C.; DELGADO, A. Quality and Quality in Higher Education: A Theoretical Discussion in Ecuadorian Higher Education System. **Revista de Docencia Universitaria**, v. 17, n. 2, p. 159-175, 2019.

GRONROOS, C. A service quality model and its marketing implications. **European Journal of Marketing**, v. 4, n. 18, p. 36-44, 1991.

IVANOV, A. V. *et al.* Development of volitional qualities of adolescent in the pedagogy of consciousness. **Eurasian Journal of Analytical Chemistry**, v. 13, n. 1, 2018. DOI:10.29333/ejac/102252.

IVANOV, A. V. *et al.* Ethical concepts of pedagogy of consciousness as a foundation for the development of the school for the future. **Astra Salvensis**, v. 6, p.453-462, 2018.

IVANOV, A. V. *et al.* Pedagogical conditions for developing a sense of responsibility in adolescents and youth. **International Journal of Civil Engineering and Technology**, v. 9, n. 11, p. 1809-1821, 2018.

JAMES, A. **Is Education Underfunded in Resource-Rich Economies?** Evidence from a Panel of U.S. States. UAA, Department of Economics Working Papers, 2015.

KOVTUNETS, V.; LONDAR, S. Evaluation of higher education services cost. **Economic Annals-XXI**, v. 178, n. 7-8, p. 57-6, 2019.

KRECHETNIKOV, K. G.; SILISCHEVA, A. I. **The education market in China Education and upbringing: methods and practice 2015.** Available: <https://cyberleninka.ru/article/n/rynok-obrazovaniya-v-kitae>. Access: 10 Jan. 2021.

LIKERT, R. A. **Technique for the Measurement of Attitudes.** N.Y.: McGraw-Hill, 1932.

LUCAS, R. E. On the Mechanics of Economic Development. **Journal of Monetary Economics**, v. 1, n. 22, p. 3–42, 1988.

NATIONAL information center on the recognition of education and (or) qualifications, academic degrees, and titles obtained in a foreign state FSBI "Glavexpertcenter". Great Britain: Education systems by country.

NATIONAL INFORMATION CENTER. Finland: **Education management system.**

NENADAL, J. Comprehensive quality assessment of Czech higher education institutions. **IJQSS**, v. 7, n. 2/3, p. 138–151, 2015.

POLAT, S. The Expansion of Higher Education in Turkey: Access, Equality, and Regional Return to Education. **Structural Change and Economic Dynamics**. V. 43, p. 1–14. 2017.

RUPOVA, R. M. Development of the international market for educational services: socio-philosophical and marketing analysis. **Social policy and sociology**, v. 2, n. 135, p. 149–157, 2020.

SCHULTZ, TH. W. Investment in Human Capital. **The American Economic Review**, v. 1, n. 51, p. 1–17, 1961.

SEREGINA, V. **Education in Brazil.** 2012.

SERGEEVA, S. Y. Modern approaches and methods for assessing the quality of education. **Young scientist**, v. 37, n. 275, p. 162-165, 2019.

WALDMAN, I. A. Features of the organization of monitoring of educational achievements in the countries of the world: a national assessment of progress in education in the United States. **Problems of modern education**, n. 5, p. 13–34, 2014.

Como referenciar este artigo

TARASOVA, M. I.; BRONNIKOVA, E. M.; KULYAMINA, O. S.; VASILEVA, L. A.; PONYASHOVA, A. S. Melhoria da qualidade da educação, abordagens e métodos para avaliação da qualidade dos serviços educacionais. **Revista on line de Política e Gestão Educacional**, Araraquara, v. 25, n. esp. 7, p. 4075-4087, dez. 2021. e-ISSN:1519-9029. DOI: <https://doi.org/10.22633/rpge.v25iesp.7.16167>

Submetido em: 13/03/2021

Revisões requeridas em: 26/07/2021

Aprovado em: 28/11/2021

Publicado em: 31/12/2021

Processamento e edição: Editora Ibero-Americana de Educação.

Revisão, formatação, normalização e tradução.

