

**Otabek TILAVOLDIYEV,***Guliston davlat universiteti, Filologiya fakulteti o'quv ishlari bo'yicha dekan muovini*

Tel.: +998972778326

E-mail: otabeltkh@gmail.com

**Hikmatullo URAZBAYEV,***Toshkentdagi Xalqaro Vestminster universiteti, Huquq, texnologiya va ta'lim fakulteti o'quv ishlari bo'yicha dekan muovini, PhD*

Tel.: +998712387400

E-mail: kurazbaev@wiut.uz

*O'zDJTU dotsenti, p.f.d K.Muradkasimova taqrizi asosida***OLIV TA'LIM SIFATI TALABALAR NIGOHIDA**

Annotatsiya

Mazkur maqolada O'zbekistondagi oliy ta'lim muassasalarida taxsil olayotgan talabalar oliy ta'lim sifatini nimalarda ko'rishini o'rganish maqsadida amalga oshirilgan tadqiqot natijalari taqdim etiladi. O'zbekistonda oliy ta'limning ommalashuvi sharoitida oliy ta'lim sifatini ta'minlash va takomillashtirishning zamonaviy mexanizmlarini yaratish va amaliyotga tadbir etish muhim ahamiyat kasb etib bormoqda. Buning uchun albatta birinchi navbatda talabalarning oliy ta'lim sifatini nimalarda ko'rishini aniqlash ustuvor ahamiyatga ega. Tadqiqotda so'rov usulidan foydalanib, so'rov mamlakatimiz OTMlarida taxsil oluvchi 177 nafar talabalar o'rtasida o'tkazildi. Tadqiqot natijalariga ko'ra talabalar oliy ta'lim sifatini birinchi navbatda OTMda faoliyat yurituvchi professor-o'qituvchilar salohiyatida ko'rishadi.

**Kalit so'zlar:** Anglashi, oliy ta'lim, sifat, talaba, ta'minlash, takomillashtirish.**QUALITY OF HIGHER EDUCATION FROM STUDENTS' PERSPECTIVE**

Annotation

This research report presents findings from a survey-based study aimed at investigating the perceptions of students on the quality of higher education in Uzbekistan. With the massification of higher education in Uzbekistan, it is crucial to develop and implement mechanisms of assuring and enhancing higher education quality. For this it is first of all important to understand students' perception of quality in higher education. The research was carried out employing a survey method that was conducted among 177 students of state and private universities in Uzbekistan. The findings of the research suggest that students see the quality of academic staff as the most important determinant of quality in higher education.

**Key words:** Assurance, enhancement, higher education, perception, quality, student.**КАЧЕСТВО ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ С ТОЧКИ ЗРЕНИЯ СТУДЕНТОВ**

Аннотация

В данной статье представлены результаты опросного исследования, направленного на изучение восприятия студентов о качестве высшего образования в Узбекистане. В условиях массовости высшего образования в Узбекистане крайне важно разработать и внедрить механизмы обеспечения и повышения качества высшего образования. Для этого, прежде всего, важно понять восприятие студентами качества высшего образования. В исследовании использовался метод анкетирования среди 177 студентов государственных и частных вузов Узбекистана. Результаты исследования показывают, что студенты рассматривают качество преподавательского состава как наиболее важный фактор, определяющий качество высшего образования.

**Ключевые слова:** Обеспечение качества, совершенствование, высшее образование, восприятие, качество, студент.

**Kirish.** Keyingi yillarda mamlakatimiz oliy ta'lim tizimini tubdan isloh qilish, oliy malakali kadrlar tayyorlash sifatini yaxshilash misli ko'rilmagan ishlar amalga oshirildi. Ular qatorida 2021-yilda mamlakatimiz Prezidenti tashabbusi bilan 35 ta oliy ta'lim muassasasiga akademik va moliyaviy mustaqillik berilganini ta'kidlash joiz [1]. Bu birinchi navbatda OTMlar o'rtasida raqobat muhitini shakllantirish orqali ta'lim sifatini yaxshilash hamda Respublikamizdagi turli sohalar uchun raqobatbardosh, zamonaviy bilim, ko'nikma va malakalarni egallagan kadrlarni yetkazib berishni son va sifat jihatdan yangi darajaga ko'tarish maqsadida amalga oshirildi desak yangilishmaymiz. Undan tashqari keyingi yillarda mamlakatimizdagi xususiy OTMlar va xorijiy universitetlarning filiallari soni ham tobora ortib bormoqda. Bu bo'lsa mamlakatimizga xorijiy mutaxassislarini jalb qilish, nafaqat mamlakatimiz balki butun dunyo mehnat bozori uchun yuqori malakali mutaxassislarini tayyorlash, iqtisodiyotni jadal suratlar bilan rivojlantirish uchun amalga oshirilmoqda. Bunday o'zgarishlar va islohotlar OTMlar uchun qulaylik yaratish bilan bir qatorda bir qator muammolarni ham keltirib chiqaradi. Bunday muammolar birinchi navbatda oliy ta'limning ommalashuvi sharoitida ta'lim sifatini ta'minlash va takomillashtirish bilan bog'liq.

**Mavzuga oid adabiyotlarning tahlili.** Ta'lim sifatiga oid xorijiy va mahalliy ilmiy adabiyotlarda ta'lim sifati, uning aspektlari, xususiyatlarini tasniflashda, aniq bir ta'rif va tavsifni uchratish murakkab sanaladi. Olimlar ta'lim sifatining turli aspektlarini tadqiq qilar ekan, unga berilgan ta'rif ham turlicha xarakterga ega ekanligining guvohi bo'lishimiz mumkin.

Ta'lim sifati ko'p qirrali va ko'p o'lchovli tushuncha bo'lib uni bitta yondashuv asosida izohlash, anglash va baholash murakkab [10; 11; 7]. Ta'lim sifatini yaxshilash uchun sifati belgilovchi asosiy omillarning miqdoriy birliklari ishlab chiqilishi lozim. Biroq ishlab chiqarish korxonalaridan farqli ravishda oliy ta'lim muassasalari professional tashkilot ekanligini inobatga oladigan bo'lsak, unda kechuvchi jarayonlar ishlab chiqarish korxonalarinikiga qaraganda anchayin murakkab xarakterga ega. Bu ta'lim sohasidagi sifati o'lchash, baholash va nazorat qilishda o'ziga xos yondashuv zarurligini anglatadi. Oliy ta'limda sifat masalalari va ta'lim sifatini ta'riflash va tavsiflash bo'yicha L.Harveyning ishlari alohida ahamiyatga molik [5; 6].

Talabalar uchun oliy ta'lim sifati turli aspektlarni o'z ichiga olishi ko'plab tadqiqotlarda o'z isbotini topgan (Narang [9]; Oldfield va Baron [10]). Jumladan, R.Narangga [9] ko'ra biznes boshqaruvi yo'nalishi talabalarining oliy ta'lim sifatini nimalarda ko'rishini beshta kategoriyaga ajratish mumkin. Bular: 1) bino va inshootlar sifati; 2) professor-o'qituvchilar salohiyati; 3) o'quv faoliyati natijalariga erishilganlik darajasi; 4) tezkorlik va 5) shaxsiy fazilatlarini rivojlantirish uchun yaratilgan imkoniyatlar.

Y.Xill va b. [7] tomonidan 2003-yilda Buyuk Britaniya universitetlarida o'tkazilgan tadqiqot natijalariga ko'ra talabalar oliy ta'lim sifatini belgilovchi asosiy omil sifatida professor-o'qituvchilar hamda talabalarni qo'llab-quvvatlash xizmatlari deb hisoblashgan. A.Xrnjik [8] tomonidan o'tkazilgan tadqiqot natijalarida talabalar oliy ta'lim sifatidan qoniqishini belgilovchi eng asosiy omil ta'lim jarayonining yaxshi yo'lga qo'yilganligi bo'lgan. Talabalar qoniqish hissiga eng kam ta'sir ko'rsatuvchi omil bo'lsa OTMda talabalarni qo'llab-quvvatlash xizmatlari ekanligi aniqlangan. J.Duglac, A.Duglas va B.Barnsga [3] ko'ra talabalar oliy ta'lim sifatidan qoniqishida moddiylik, ya'ni universitet binosi, auditoriyalari sifati va jihozlanganlik darajasi unchalik ham katta ahamiyatga ega emas. Bu omillar talabalarining mazkur universitetda taxsil olish qarorigagina ta'sir o'tkazadi xolos. Z.Allam [2] tomonidan 2018-yilda Saudiya Arabistonidagi Shahzoda Sattam Bin Abdulaziz universitetida o'tkazilgan yana bir tadqiqot natijalariga ko'ra talabalar oliy ta'lim sifatidan qoniqqanlik hissiga eng katta ijobiy ta'sir ko'rsatuvchi omillar qatoriga birinchi navbatda o'quv jarayonining yaxshi yo'lga qo'yilganligi, undan so'ng moddiy omillar va keyingi o'rinlarda o'quv dasturiga oid boshqa omillar kiradi. Xorvatiya politexnika institutlaridan birida M.Raguz, V.Budmir va S.Letinich [11] o'tkazgan tadqiqot natijalarida ham talabalar oliy ta'limdan qoniqish hissiga ijobiy ta'sir ko'rsatuvchi eng asosiy determinantlar bu OTMdagi professor-o'qituvchilarning salohiyati, OTM xodimlarining xushmuomalaligi, professor-o'qituvchilarning talabalarga ajratadigan vaqti hamda ta'lim dasturlarining sifati sanalishi aniqlangan. Shuningdek, B.Oldifil va S.Baronga [10] ko'ra talabalar oliy ta'limdagi tajribasi ortgan sayin ularning oliy ta'lim sifati haqidagi qarashlari va sifati nimalarda ko'rishi haqidagi fikrlari ham o'zgarib boradi. Ta'lim sifatini talabalar nimada ko'rishiga doir ilmiy adabiyotlar tahlilidan ko'rinib turibdiki, talabalar nazdida oliy ta'lim sifati ko'p qirrali va ko'p o'lchamli tushuncha sanaladi. O'quv jarayonini talaba shaxsiga yo'naltirilganligini ta'minlash – talabalarni ta'lim jarayoni mahsulining asosiy va yetakchi iste'molchisi sifatida ko'rishni nazarda tutadi. Shu sababli OTMlar tomonidan taklif etilayotgan ta'lim xizmatlarining sifatini talabalar fikr va mulohazalarini o'rgangan holda muntazam yaxshilab borish va kafolatlash dolzarb masala sanaladi.

Mazkur tadqiqotda yuqorida keltirilgan adabiyotlar sharhidan kelib chiqqan holda mamlakatimiz kontekstida OTM talabalar uchun oliy ta'lim sifati nimalarda aks etishini aniqlash maqsad qilib olindi.

**Tadqiqot metodologiyasi.** Mamlakatimizda faoliyat yuritayotgan OTM talabalar o'rtasida ularning oliy ta'lim sifatini nimalarda ko'rishini va ularning nigohida oliy ta'lim sifati nimalarda aks etishini bilish maqsadida so'rov o'tkazildi. So'rovda jami 177 nafar talaba ishtirok etdi. So'rovnoman tuzishda J.Gallifa va P.Batalle [3] tomonidan taklif etilgan oliy ta'lim sifati mezonlari asos qilib olindi va ushbu mezon kategoriyalariga mos 20 ta javob so'rovnomaga kiritildi.

So'rovnoma ikki qismdan iborat bo'lib, birinchi qismda adabiyotlar sharhi asosida ta'lim sifatining asosiy aspektlari bo'yicha bir yoki bir nechta variantlarni tanlash so'ralgan bo'lsa, ikkinchi qismida respondentlarning demografik ma'lumotlari (jinsi va yoshi) so'raldi.

So'rovda qatnashganlarning 133 nafarini ayol (75,1%) va 44 nafarini erkak (24,9%) talabalar tashkil qildi. So'rovnomada qatnashganlarning aksariyat qismini, ya'ni 70,1% ni 18-20 yosh oraliqidagi talabalar tashkil qilgan bo'lsa, 21-25 yosh oraliqidagi respondentlar 23,2% ni, 26-29 yosh oraliqidagi talabalar 1,1% ni va yoshi 30 va undan yuqori yoshda bo'lgan respondentlar 5,6% ni tashkil qildi.

So'rov Toshkent shahri hamda Sirdaryo viloyatida joylashgan davlat va xususiy OTMlar talabalar o'rtasida o'tkazildi.

**Tahlil va natijalar.** So'rovnomada oliy ta'lim sifatini belgilovchi 20 ta aspekt berilib, talabalardan ta'lim sifatini berilgan aspektlardan qay birida ko'rishini belgilash so'raldi. Respondentlarda bir yoki bir nechta javob variantini belgilash imkoniyati mavjud bo'ldi.

Olingan javoblarga ko'ra eng ko'p, 80 va undan yuqori marta, belgilangan aspektlar bu "Professor-o'qituvchilarning talabalar uchun ajratadigan vaqti" (114; 64.4%), "Talabalar bajargan ishlarga o'qituvchilar tomonidan beriladigan qayta aloqa sifati" (85; 48%) hamda "Chuqur bilimga ega professor-o'qituvchilar" (83; 46.9%) bo'ldi. Eng kam (30 va undan kam) tanlangan javoblar "Boshqa talabalar bilan o'zaro munosabatim" (28; 15.8%) va "Yaxshi jihozlangan laboratoriyalar" (27; 15.3%) javoblari bo'ldi (1-javdal).

70 va undan ko'proq marta tanlangan aspektlar "Intiluvchan va g'ayratli professor-o'qituvchilar" (79; 44.7%), "Talabalar qiziqishi va tanlangan kasbiga mos bo'lgan o'quv rejasi" (73; 41.2%), "O'quv auditoriyasining yaxshi jihozlanganligi" (72; 40.7%) hamda "Zamonaviy o'quv materiallari" (70; 39.5%) kabi aspektlar bo'ldi. "Universitet xodimlarining hushmuomalaligi" javobi 67-marta (37.9%) tanlangan bo'lsa, "Talabalarni qo'llab-quvvatlash uchun mavjud xizmatlar" 62 (35%) marta va "Ko'proq amaliy mashg'ulotlar" javobi 61 (34.5%) marta tanlangan (1-javdal).

Talabalar uchun "Axborot kommunikatsion texnologiyalardan foydalanish uchun yaratilgan shart-sharoitlar" hamda "O'quv materiallarining talabalarga yetkazilishi sifati" kabi javoblar 59 (33.3%) marta tanlangan bo'lsa, "Universitet binosi" javobi 56 (31.6%) marta tanlangan. "Talabalar uchun amaliy yordamning mavjudligi" va "Talabalar uchun darsdan tashqari faoliyat turlari" javoblari deyarli bir xil 47 (26.6%) va 46 (25.9%) marta tanlangan. So'rovnomada qatnashgan 177 nafar respondent 44-marta "Dars jadvalining moslashuvchanligi", 41-marta "Universitetda o'qish kontraktining narxi" hamda 40-marta "Talabalar uchun ma'lumot olish va ulardan foydalanish uchun yaratilgan imkoniyatlar" javobini tanlashgan (1-javdal).

1-javdal. So'rovnomaga berilgan javoblar (tanlanish chastotasi va foiz hisobida)

No	Javoblar	Takrorlanish chastotasi	Foiz hisobida
1	Professor-o'qituvchilarning talabalar uchun ajratadigan vaqti	114	64.4%
2	Talabalar bajargan ishlarga o'qituvchilar tomonidan beriladigan qayta aloqa (feedback) sifati	85	48%
3	Chuqur bilimga ega professor-o'qituvchilar	83	46.9%
4	Intiluvchan va g'ayratli professor-o'qituvchilar	79	44.7%
5	Talabalar qiziqishi va tanlangan kasbiga mos bo'lgan o'quv rejasi	73	41.2%
6	O'quv auditoriyasining yaxshi jihozlanganligi	72	40.7%
7	Zamonaviy o'quv materiallari	70	39.5%
8	Universitet xodimlarining xushmuomalaligi	67	37.9%
9	Talabalarni qo'llab-quvvatlash uchun mavjud xizmatlar (karera markazi, ta'lim maslahatlari)	62	35%
10	Ko'proq amaliy mashg'ulotlar	61	34.5%
11	Axborot kommunikatsion texnologiyalardan foydalanish uchun yaratilgan shart-sharoitlar	59	33.3%

12	O'quv materialining talabalarga yetkazilish sifati (m-n, ma'ruza, seminarlar)	59	33.3%
13	Universitet binosi	56	31.6%
14	Talabalar uchun amaliy yordamning mavjudligi (tibbiyot markazi, turar-joy, tyutorlik)	47	26.6%
15	Talabalar uchun darsdan tashqari faoliyat turlari (klublar, to'garak, davra suhbatlari, tashriflar)	46	25.9%
16	Dars jadvalining moslashuvchanligi.	44	24%
17	Universitetda o'qish kontraktining narxi	41	23.2%
18	Talabalar uchun ma'lumot olish va ulardan foydalanish uchun yaratilgan imkoniyatlar (masalan, ARM va kutubxonalar)	40	22.6%
19	Boshqa talabalar bilan o'zaro munosabatim	28	15.8%
20	Yaxshi jihozlangan laboratoriyalar	27	15.3%

Mazkur so'rovnoma orqali olingan javoblarni J.Gallifa va P.Batalle [3] tomonidan taklif etilgan oliy ta'lim sifati mezonlari bo'yicha tahlil qiladigan bo'lsak, taklif etilgan modeldagi "Kafolat" mezonini eng ko'p natija ko'rsatganligining guvohi bo'lishimiz mumkin. So'rovnoma ushbu mezonga mos keluvchi javoblar jami 341-marta tanlangan. Ikkinchi o'rinda turuvchi asosiy mezon bu, so'rovnoma natijalariga ko'ra, "Moddiyatlar" mezonini bo'ldi. Ya'ni so'rovnoma qatnashgan 177 nafar respondentlar ushbu mezonga mos keluvchi javoblarni jami 334-marta tanlashgan. "Empatiya" mezoniga mos keluvchi javoblar jami 231-marta, "Ishonchlik" mezoniga mos keluvchi javoblar 193-marta tanlangan. So'rovnoma natijalariga ko'ra eng kam ko'rsatkichga ega bo'lgan mezon "Tezkorlik" mezonini bo'ldi. Ushbu mezonga mos keluvchi javoblar respondentlar tomonidan jami 114-marta tanlangan.

So'rovnoma javoblaridan ko'rinib turibdiki, unda qatnashgan aksariyat talabalar ta'lim sifatini birinchi galda chuqur nazariy bilim, amaliy ko'nikma va malakalarga hamda tajribaga ega professor-o'qituvchilarda ko'rishadi. Talabalar eng ko'p tanlagan javob variantlari, ya'ni "Professor-o'qituvchilarning talabalar uchun ajratadigan vaqti", "Talabalar bajargan ishlarga o'qituvchilar tomonidan beriladigan qayta aloqa (feedback) sifati" va "Chuqur bilimga ega professor-o'qituvchilar" javoblari o'rtasidagi o'zaro bog'liqlikni talabalarning o'quv jarayonida ularga nisbatan ko'proq individual yondashuv bo'lishini, ular bajargan ishlar bo'yicha o'qituvchilarning ko'proq va mazmunli tushuntirish, izoh berishini hamda ular bilan sabr-toqatli bo'lishini istashi bilan izohlash mumkin.

So'rovnoma ishtirok etgan respondentlarga ko'ra ta'lim sifatining OTM binosi, auditoriyalarning jihozlanganligi, AKTdan foydalanish uchun yaratilgan shart-sharoitlar kabi moddiy ko'rsatkichlari ikkinchi darajali ahamiyatga ega. Bunday tendensiyani ko'p hollarda talabalar, ayniqsa quyi bosqich talabalar yuqoridagi kabi tadbirlarning o'quv jarayoni va ta'lim mazmuniga bog'liq tomonlarini ko'ra olmasligi yoki yuqoridagi kabi tadbirlarning ularning kelajakdagi mehnat faoliyatida qanday ahamiyat kasb etishi haqida yetarlicha ma'lumotga ega emasliklari bilan izohlash mumkin.

So'rovnoma berilgan "Yaxshi jihozlangan laboratoriyalar" javobining kam tanlanganligiga sabab qilib so'rovnomaning asosan ijtimoiy-gumanitar yo'nalishlarda taxsil olayotgan talabalar o'rtasida o'tkazilganligi bilan tushuntirish mumkin.

Ushbu tadqiqot natijalarini adabiyotlar sharhida keltirilgan, ilgari amalga oshirilgan ilmiy tadqiqot natijalari bilan solishtiradigan bo'lsak, olingan natijalar Y.Xill [10], A.Xrnjik [11], J.Duglac, A.Duglas va B.Barns [4], Z.Allam [2], M.Raguz, V.Budmir va S.Letinich [15] tadqiqotlari natijalariga juda yaqin. Ya'ni mamlakatimiz OTMlarida talabalar oliy ta'lim sifatini birinchi o'rinda ularga ta'lim beruvchi professor-o'qituvchilarning salohiyatida ko'rishadi.

**Xulosa va takliflar.** So'rovnoma natijalaridan anglashinadiki, mamlakatimiz kontekstida OTMlar ta'lim sifatini yaxshilashda birinchi galda professor-o'qituvchilarning ilmiy-pedagogik salohiyatini oshirish, ular uchun o'z kasbiy mahoratini doimiy oshirib borish imkoniyatini yaratish va ushbu jarayonni tashkil qilishga yetarli sarmoya kiritishga qaratmog'i lozim. Shuningdek, talabalarga ko'proq individual yondashuvni kafolatlash, professor-o'qituvchilarning talabalar bilan individual ishlashiga ko'proq vaqt ajratishi uchun professor-o'qituvchilarning o'quv yuklamasini ko'rib chiqish lozim. Shu bilan birga, OTM moddiy-texnik bazasini muntazam ravishda modernizatsiya qilib borish masalasi ham e'tibordan chetda qolmasligi kerak. Bu o'z ichiga axborot resurs markazlarini zamonaviy o'quv materiallari, adabiyotlar bilan boyitib borish, o'quv auditoriyalarini zamonaviy ta'lim vositalari va jihozlari bilan ta'minlash, universitet tarkibida talabalarning bo'sh vaqtini unumli tashkil qilishga qaratilgan turli sport inshootlari, madaniy xordiq chiqarish imkonini beruvchi obyektlar yaratilishiga e'tibor qaratilishi zarur. OTMlar va ularning jamoalari talabalarning shaxsiy fazilatlarini, kasbiy ko'nikmalarini, yumshoq ko'nikmalarini shakllantirish va rivojlantiruvchi muhitni yaratish, karera markazlari faoliyatini samarali yo'lga qo'yish ishlarini ham nazardan chetda qoldirmasligi kerak.

Albatta mazkur tadqiqot natijalariga tayangan holda mamlakatimiz OTMlari talabalar oliy ta'lim sifatini nimalarda ko'rishi haqida yakuniy xulosalar yasab bo'lmaydi. Mazkur tadqiqotning asosiy yetishmovchiligi unda ishtirok etgan respondentlarning kamligi (n=177), hamda respondentlar taxsil olayotgan OTMlarining imkoniyatlari, qaysi hududda joylashganligi hamda moddiy-texnik bazasi jihatidan turli OTMlarning turli imkoniyatga egaligi, natijalar tahlilida talabalarning oliy ta'limda taxsil olish tajribasi (nechinchi bosqich va qaysi yo'nalish talabasi ekanligi) inobatga olinmaganligida ko'rish mumkin. Biroq, ushbu tadqiqot natijalari kelgusida ta'lim muassasalarida talabalarning ta'lim sifatidan qoniqish darajasini, ularning ta'lim sifatidan qoniqish hissini belgilovchi omillarni aniqlash, talabalarning yoshi, jinsi, ijtimoiy kelib chiqishi hamda oliy ta'limdan oldingi tajribasining ta'lim sifatini anglashiga bo'lgan ta'siri kabi yo'nalishlarida ilmiy tadqiqotlar olib borish lozimligini ko'rsatadi.

#### ADABIYOTLAR

1. O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Qarori. PQ-61. Davlat oliy ta'lim muassasalariga moliyaviy mustaqillik berish chora-tadbirlari to'g'risida. 24.12.2021. // <https://lex.uz/docs/5793251>
2. Allam Z. Students' perception of quality in higher education: An empirical investigation // Management Science Letters. – 2018. – T. 8. – №. 5. – S. 437-444.
3. Douglas J., Douglas A., Barnes B. Measuring student satisfaction at a UK university // Quality assurance in education. – 2006. – T. 14. – №. 3. – S. 251-267.
4. Gallifa J., Batallé P. Student perceptions of service quality in a multi-campus higher education system in Spain // Quality Assurance in Education. – 2010. – T. 18. – №. 2. – B. 156-170.
5. Harvey L. Understanding quality // EUA Bologna Handbook: Making Bologna work. – 2006. – T. 1. – №. 1. – B. 1-29.
6. Harvey L., Green D. Defining quality // Assessment & evaluation in higher education. – 1993. – T. 18. – №. 1. – B. 9-34.

7. Hill Y., Lomas L., MacGregor J. Students' perceptions of quality in higher education //Quality assurance in education. – 2003. – T. 11. – №. 1. – S. 15-20.
8. Hrnjic A. The transformation of higher education: evaluation of CRM concept application and its impact on student satisfaction //Eurasian Business Review. – 2016. – T. 6. – S. 53-77.
9. Narang R. How do management students perceive the quality of education in public institutions? //Quality Assurance in Education. – 2012.
10. Oldfield B. M., Baron S. Student perceptions of service quality in a UK university business and management faculty //Quality Assurance in education. – 2000. – T. 8. – №. 2. – S. 85-95.
11. Raguž M. J., Budimir V., Letinić S. Students' Perception of Quality in Higher Education: Evidence from the Polytechnic in Croatia //Eurasian Business Perspectives: Proceedings of the 29th Eurasia Business and Economics Society Conference. – Springer International Publishing, 2021. – S. 333-346.
12. Sahney S., Banwet D. K., Karunes S. An integrated framework of indices for quality management in education: a faculty perspective //The TQM journal. – 2008.