

УДК 378.147

ББК 74.58

Р 604

Родина Елена Викторовна, ассистент кафедры математики учетно-финансового факультета Ставропольского государственного аграрного университета, т.:(8652)315900;

Рогачева Елена Александровна, аспирант кафедры теория и практика управления образованием Ставропольского государственного университета, т.:(8652)355009.

**ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМНОГО
МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ПОДГОТОВКИ ВЫПУСКНИКОВ
СОВРЕМЕННОГО ВУЗА**

(рецензирована)

Сравнительно-сопоставительный анализ представлений о системном менеджменте позволил выявить функциональные компоненты «петли качества», предложить компоненты системы управления качеством, показать роль концепции и программы развития в современном вузе.

Ключевые слова: системный менеджмент, менеджеризм, образовательный процесс, институциональный механизм управления, качество подготовки специалистов, современный вуз.

Rodina Elena Victorovna, assistant of the Department of Mathematics of the Accounting and Finance Faculty of the Stavropol State Agrarian University, tel: (8652) 315900;

Rogacheva Elena Alexandrovna, post graduate student of the Department of Theory and Practice of Educational Administration of Stavropol State University, tel: (8652) 355 009.

**THEORETICAL ASPECTS OF USE OF THE SYSTEM MANAGEMENT OF
MODERN HIGH SCHOOL GRADUATES TRAINING QUALITY**

(reviewed)

Comparative analysis of representations of the management system has allowed to reveal the functional components of the "quality loop", to offer the components of a quality management system, to show the role of the concept and development programs in the modern university.

Keywords: *system management, managerism, educational process, the institutional mechanism for management, quality training, modern university.*

Настоящая публикация преследует целью изложение теоретических аспектов понимания системного менеджмента образовательного процесса как институционального механизма управления качеством подготовки специалистов в современном вузе. Для достижения данной цели, необходимо было, во-первых, уточнить и изменить трактовки ряда терминов с позиций логики проводимого исследования. К их числу были отнесены такие понятия, как «менеджмент», «системный менеджмент», «образовательный процесс», «институциональный», «механизм управления», «качество подготовки специалистов», «современный вуз».

Современный словарь иностранных слов определяет менеджмент (англ. management) - совокупность методов, форм и средств управления производством, применяемых с целью повышения эффективности производства и увеличения прибыли [1, с. 423], искусство управления интеллектуальными, финансовыми и др. ресурсами. Менеджеризм (англ. managerism) - современная теория руководства в сферах производства, сбыта и обслуживания, основанная на учете новейших научно-технических достижений (там же).

Анализ зарубежной и отечественной литературы по проблемам менеджмента показывает, что исследователи (М. Альберт, М. Мескон, Ф. Хедоури, В. Зигерт, Л. Ланг, М. Вудкок, Д. Френсис и др.) в одних и тех же ситуациях пользуются как термином «менеджмент», так и термином «управление», вкладывая в них почти идентичную смысловую нагрузку. Например, В. Зигерт, Л. Ланг включают в понятие «менеджмент» методы и тактику управления предприятием и организацией, самоуправление и саморегуляцию, а также работу с целями. В интерпретации исследователей искомый термин представляет собой «такое руководство людьми и такое использование средств, которое позволяет выполнять поставленные задачи гуманным, экономным и рациональным путем» [2, с. 25]. В представлениях М.

Вудкока, Д. Френсиса, менеджмент - это одна из самых сложных областей человеческой деятельности, где проявляются персонифицированные отношения людей, объединенных трудовым процессом [3].

По мнению российского ученого А.В. Попова, менеджмент представляет собой одну из форм управления «социально-экономическими процессами посредством и в рамках предпринимательской корпорации или акционерной компании» [4]. И.Н. Герчикова считает, что термин «менеджмент» по своей сути является аналогом термина «управление» [5, с. 9]. Таким образом, краткий обзор источниковедческой литературы позволяет рассматривать менеджмент как управление.

Поскольку в данной статье управление рассматривается относительно образовательного процесса в вузе, то необходимо уточнить понятие «образовательный процесс». П.И. Пидкасистый связывает его с представлениями о системе [6, с. 34]. Н.В. Кузьмина также идентифицирует образовательный процесс с педагогической системой. Логика другого ученого, В.А. Слостёнина базируется на том, что, «поскольку образование как предмет педагогики - это педагогический процесс, то словосочетание «образовательный процесс» и «педагогический процесс» будут синонимичными» [7, с. 71]. Такое же синонимичное единство видят Е.Н. Шиянов, И.Б. Котова [8].

Процессный подход демонстрируют и другие исследователи. Так, согласно Ю.К. Бабанскому, педагогический процесс - это процесс, реализующий цели образования и воспитания в условиях педагогических систем. Б.Т. Лихачев видит в педагогическом процессе целенаправленное, содержательно насыщенное и организационно оформленное взаимодействие педагогической деятельности взрослых и самоизменения ребенка в результате активной жизнедеятельности при ведущей и направляющей роли воспитателей. В.П. Симонов, исследуя проблему педагогического менеджмента и, анализируя понятие «образовательный процесс», рассматривает его как совокупность трех составляющих компонентов: учебно-воспитательного, учебно-познавательного и самообразовательного [9]. Из сказанного следует, что образовательный (педагогический) процесс есть система, состоящая из взаимосвязанных компонентов, к числу которых, согласно Б.М. Бим-Баду, относят обучаемых, обучающих, образовательные программы, содержание образования,

методы и средства обучения, группы, вуз, окружающую среду в целом, культурную среду [10, с. 172].

Необходимо отметить, что образовательный процесс является своеобразной формой человеческой деятельности, которая основана на четко разработанной идеологии, системе правил и норм, а также развитием социальном контроле за их исполнением. Входя в общую структуру образования, контроль играет роль социального института. С точки зрения социологии, институт трактуется как «своеобразная форма человеческой деятельности, основанной на четко разработанной идеологии, системе правил и норм, а также развитием социальном контроле за их исполнением» [11, с. 123]. Деятельность, осуществляемая людьми, которые входят в социальный институт, становится институциональной. «Институциональный» значит связанный с организацией социальных отношений, основанных на определенных нормах и правилах жизнедеятельности и поведения людей [Там же, с. 126.].

«В основе современных образовательных (педагогических процессов) лежит наука управления» [12, с. 5]. И поскольку образовательный процесс представляет собой определенную систему, то управлению ею возможно с позиций системного менеджмента (системного подхода). Опираясь на объяснение словаря-справочника по государственному управлению, отметим, что системный менеджмент - это «всесторонний подход к управлению организациями, который рассматривает организации как единое целое, состоящее из взаимосвязанных частей, с видимой границей и окружающей средой» [13].

Практика педагогического менеджмента стоит на аналогичных позициях, где системный подход позволяет рассматривать организацию как «совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов, которые ориентированы на достижение конкретных целей в условиях изменяющейся среды» [12, С. 39]. Системный подход к менеджменту, согласно стандартам, например, ISO, предполагает обеспечение идентификации образовательных процессов, их понимание, руководство и управление ими как единой системой с целью повышения результативности и эффективности деятельности образовательного учреждения при достижении его стратегических целей. Системный менеджмент - всесторонний подход к управлению организациями, который рассматривает организации как единое целое, состоящее из взаимосвязанных частей, с видимой границей и

окружающей средой [13]. Системный менеджмент (в авторском представлении) - объединенная общей идеей (единой целью) совокупность методов, форм и средств руководства образовательным учреждением и управления качеством подготовки выпускников в вузе.

Мы полагаем, что менеджмент образовательного процесса может стать институциональным механизмом управления качеством подготовки специалистов в современном вузе. Опираясь на терминологию, данную Д. Ямпольской, М. Зонисом, под «механизмом управления» мы будем понимать «совокупность действий и методов воздействия на деятельность людей, с целью побуждения их к достижению организационных целей» [14].

В процессе рассуждения нам также потребовалась конкретизация понятия «современный вуз». Прилагательное «современный» трактуется как «относящийся к одному времени, к одной эпохе с кем -, или чем-нибудь. Стоящий на уровне своего века, не отсталый» [15, с. 656]. Таким образом, в нашей интерпретации, современный вуз - это образовательное учреждение (организация) высшего профессионального образования, реализующее разноуровневые образовательные программы (бакалавриат, магистратура, аспирантура, докторантура) и отвечающее современным требованиям со стороны государства, общества, личности в части качества подготовки высококвалифицированных специалистов. Модель современного вуза характеризуется полифункциональностью (вуз выполняет разнообразные, в том числе социальную, культурно-воспитательную, обучающую, научно-исследовательскую, инновационную, сервисную и др. функции) и динамичностью (вуз постоянно развивается под влиянием изменений, происходящих под воздействием конъюнктуры рынка, конкуренции, изменения экономических отношений) [16].

Помимо того, вслед за П.И. Третьяковым, Е.Г. Мартыновым [12, с. 5] мы будем рассматривать современный вуз как открытую профессиональную педагогическую систему, как особую социально-экономическую организацию общества, в которой осуществляется подготовка специалистов для современного общества. В толковом словаре «подготовка» означает «обучение необходимым знаниям» [15, с. 460]. Исходя из того, что обучение осуществляется в рамках образования, использование словосочетания «качество подготовки» будет сопряжено с анализом понятия

«качество образования». «Специалист» - «работник в области какой-нибудь определенной специальности» [15, с. 656].

Согласно философскому словарю, «качество» - «есть существенная определенность предмета, в силу которой он является данным, а не иным предметом и отличается от других предметов» [17, с. 194]. В.И. Добренков определяет качество образования как соответствие учебно-дисциплинарной динамики формам культурной институциональной практики, подчеркивая, что при отсутствии качества образования утрачивается смысл образования как социального института [18].

А.И. Субетто, В.А. Селезнева выделяют основную триаду компонентов качества образования - условия, процесс и результат [19, с. 224], называя отмеченные компоненты внутренними, а внешними компонентами качества - соответствие внутренних компонентов потребностям государства, обучаемых, государственных стандартов и т.п. При всей неоднозначности бытующих в науке системных характеристик новой цивилизации нельзя не заметить, что все они указывают на кардинальное изменение, прежде всего, общей технологии социального развития, что закономерно влечет за собой новые требования к качеству человека, которое понимается как «соответствие его природной среде, культуре, обществу, экономике, технологиям, профессиональной деятельности, государству, Биосфере, Земле, Космосу с учетом происходящих изменений» [19]. Не отрицая такого понимания качества человека, отметим, что оно указывает на объектный подход, рассматривая его, в основном, как продукт природы, культуры, общественных отношений и т.д. Отсюда, человекоориентированный (студентоцентрированный) подход в образовании, являющийся исходным принципом современного образования, предполагает соответствие человека не столько тенденциям окружающей среды, сколько своей собственной сущности как развивающегося субъекта истории, культуры, технологий, обладающего для этого творческим, преобразовательным потенциалом, способного изменять социокультурную среду и качество своей жизни. Это возможно, если управление подготовкой специалистов в вузе осуществлять на основе системного управления качеством профессионального образования, в котором есть место не только компетенциям, но и ценностям, мотивам, устремлениям студентам.

В социологии образования критериями качества образования определены: во-первых, профессиональная компетентность и менталитет как глобальная характеристики мировоззренческих и поведенческих параметров личности; во-вторых, стремление к наиболее полной жизненной самореализации с учетом собственных способностей.

Г.В. Скок при определении качества образования на первое место ставит качество ценностей, целей и норм, где цель формируется в русле заявленных ценностей при условии возможности проверки ее достижения [20]. М.М. Поташник определяет качество образования личности как соотношение цели и результата образовательной деятельности, если цели заданы операционально и спрогнозированы в зоне ближайшего развития обучаемого [21]. В. Загвязинский объединяет показатели качества образования в следующие группы: знания, умения и навыки; личностное развитие; компетентность учителей и руководителей образования; престиж учебного заведения в социуме; отрицательные эффекты образовательного процесса [цит. по 21]. Л. Давыдов рассматривает качество образования на локальном подуровне субъект-субъектных отношений (обучаемый -обучающий), где по существу формируются все его основные слагаемые [18, с. 49-50].

В контексте проводимого исследования, при определении понятия «качество образования» мы будем отталкиваться от современной концепции качества продукции, которая рассматривает качество, как совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности. В данной связи, мы опираемся на историю становления концепции качества в Японии. Трудно поверить, но в начале 50-х годов XX века марка «сделано в Японии» означала некачественные и ненадежные товары. История о превращении Японии того периода в страну, выпускающую товары великолепного качества, это история о внедрении тотального контроля качества. Японская система контроля качества пережила 4 эпохи, в соответствии с которыми, введены в теорию менеджмента 4 концепции качества:

1) *соответствие стандарту* (при условии соответствия стандарту вы убеждаетесь в качестве, проверяя продукцию производственного процесса и отбрасывая изделия с дефектами или низким качеством). Когда понятие «соответствие стандарту» рассматривается с позиций современности, а не в плане исторической

перспективы, то оно, используемое в одиночку для определения качества, имеет два недостатка: первый - процесс инспекции часто приводит к столкновению интересов между теми, кто создает продукт, и теми, кто его проверяет; вторым недостатком соответствия стандарту является его пренебрежение потребностями рынка. Тем не менее, работа над исправлением этого недостатка вывела японские компании на следующий уровень качества в 60-х годах XX в.;

2) *соответствие применению* (направлено на реальные нужды или желания потребителя, покупателя, а не просто на стандарты, установленные производителем). В данной системе, так же, как и в случае с соответствием стандарту, соответствие применению достигается проверкой. Таким образом, возникает в некоторой степени конфликт между инспекторами и производителями. Продукция и услуги, характеристики которых находятся вне допустимых отклонений, должны быть забракованы; это дорогой подход. Отход от дорогостоящей «проверки на качество» к «созданию качества» вывел ведущие японские компании в начале 70-х годов на следующий уровень качества);

3) *соответствие стоимости* (означает высокое качество и низкую цену. Эти два требования являются самыми универсальными фактически для всех покупателей, продуктов и услуг);

4) *соответствие скрытым потребностям* (означает удовлетворение нужд потребителя прежде, чем он осознает эти нужды. Если вуз сможет обнаружить скрытые потребности рынка образовательных услуг, то он на какое-то время сможет занять лидирующее положение в городе, регионе и, даже в мире).

По известным данным, ведущие компании мира придерживаются всех четырех концепций качества, к которым относятся соответствие стандарту, соответствие применению, соответствие стоимости, соответствие скрытым потребностям, которые явным или неявным образом присутствуют в сфере образования.

Следует отметить, что в России большая часть вузов придерживается первой концепции - соответствии государственным образовательным стандартам. Установление такого соответствия также непростая задача, которая близка задаче получения точных или грубых оценок приобретаемых знаний или оценок качества обучения».

Особенностью образования является более сложная, чем для продуктов, структура потребления. В качестве потребителей результатов образовательного процесса выступают как сами студенты, так и их семьи, работодатели, и, наконец, общество и государство в целом, которые будут использовать их потенциал. В связи с этим, качество образования можно определить как совокупность свойств и характеристик образовательного процесса, которые придают ему способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности в знаниях и навыках отдельных граждан, предприятий и организаций, общества и государства. Отсюда, планирование, обеспечение и подтверждение качества - это традиционные задачи построения систем качества, оговариваемые нормами международных стандартов, например, семейства ISO.

В соответствии с этими стандартами под системой управления качеством понимается часть системы управления вуза, охватывающая наиболее важные его функции, которые включаются в так называемую «петлю качества»:

- изучение потребностей рынков труда и образовательных услуг;
- набор абитуриентов (на основе комплексной оценки готовности к обучению в вузе определенного профиля, а не только на основе ЕГЭ);
- формирование программ, форм и методов обучения (с участием работодателей);
- обеспечение обучения ресурсами;
- организация процесса обучения (с участием работодателей);
- аттестация выпускников, присвоение квалификации выпускникам (с участием работодателей);
- мониторинг трудоустройства выпускников (для вузов: мониторинг дальнейшей «судьбы» выпускников продолжение образования в учреждениях послевузовского профессионального образования, в том числе по профессиям, необходимым в регионе; трудоустройство, в том числе по полученным в вузе специальностям; по профессиям, приоритетным для социально-экономического развития региона; по запросам работодателей).

Основными компонентами системы управления качеством вуза в нашем представлении должны быть:

- системный менеджмент, который должен рассматриваться руководством и педагогическим коллективом современного вуза как институциональный механизм управления качеством подготовки специалистов в учреждении высшего профессионального образования, требующий содержательного и организационного обеспечения и поддержки;

- сконструирована и внедрена в вузе модель управления качеством подготовки специалистов на основе системного менеджмента образовательного процесса, и его структурных составляющих;

- организационно-педагогические условия реализации модели управления качеством подготовки специалистов на основе системного менеджмента образовательного процесса;

- использование для определения совершенства механизма управления качеством подготовки специалистов в современном вузе критериально-оценочных инструментариев, разрабатываемых на основе выявленных экспериментальным путем критериев, показателей и уровней.

Документами, содержащими стратегию развития вуза и определяющие подходы, принципы, этапы создания системы управления качеством подготовки специалистов в вузе могут быть концепция и программа развития вуза на определенный период. На основе концепции и программы развития вуза формируются важнейшие характеристики системы менеджмента качества образования - формализация образовательных процессов, бально-рейтинговая система оценки знаний, независимая внутренняя и внешняя оценки компетенций, система показателей эффективности, устанавливаются принципы структурной, финансовой, кадровой политики и др. для решения задачи планирования качества, обеспечения качества и подтверждения качества.

Ожидается, что внедрение системного менеджмента в практику работы вуза даст положительные результаты или эффекты по ряду параметров:

1) в вузе: улучшится качество образовательного процесса, который напрямую повлияет на уровень подготовки высококвалифицированных конкурентоспособных специалистов;

2) в отраслях: появится гарантия приема на работу молодого специалиста-выпускника, обладающего соответствующими компетенциями, адекватными требованиям реального сектора экономики;

3) в регионе: будет постепенно решаться проблема трудоустройства выпускников системы высшего профессионального образования, повышаться качество товаров и услуг;

4) системе высшего профессионального образования будет предложена модель управления качеством подготовки специалистов для анализа и творческого преломления предложенного опыта;

5) наука - профессиональная педагогика (особенно, праксиология) - будет обогащаться новыми теоретическими и эмпирическими данными о механизмах становления и управления качеством подготовки специалистов в системе профессионального образования.

И еще одно дополнение, экспертные и экспериментальные оценки способности отдельно взятого человека к производству качества знаний показывают, что они не очень велики. Но путем вовлечения всех работников в процесс непрерывного совершенствования качества организации (метод Кайдзена), качество товаров и услуг, производимых организацией, резко возрастает [22, с. 8-11]. Данное дополнение существенно для нашего исследования, поскольку включение усилий всего педагогического коллектива вуза в решение проблемы качества подготовки специалистов, по всей видимости, может дать высокий суммарный результат.

Литература:

1. Булыко, А.Н. Современный словарь иностранных слов : более 25 тысяч слов и словосочетаний. М.: Мартин, 2004. 848 с.
2. Зигерт В., Ланг Л. Руководить без конфликтов. М.: Экономика, 1990.
3. Вудкок М., Френсис Д. Раскрепощенный менеджер. Для руководителя – практика : пер. с англ. М.: Дело, 1994.
4. Афанасьев, В.Г. Человек и управление обществом. М: Наука, 1977.
5. Герчикова, И.Н. Менеджмент : учебник. М.: Банки и биржи, 1995.
6. Педагогика / под ред. П.И. Пидкасистого. М.: Педагогическое сообщество России, 2002.

7. Сластёнин, В.А. Педагогика. М.: Академия, 2007.
8. Сластёнин, В.А. Педагогика / Сластёнин В.А. [и др.]. М.: Школа-Пресс, 1997. 512 с.
9. Добренёв В.И., Нечаев В.Я. Общество и образование. М.: ИНФРА-М, 2003. 381с.
10. Педагогический энциклопедический словарь / гл. ред. Б.М. Бим-Бад. М.: Большая Российская энциклопедия, 2002. 528 с.
11. Фролов, С.С. Социология : учеб. для высш. учеб. заведений. М.: Наука, 1994. 256 с.
12. Третьяков П.И., Мартынов Е.Г. Профессиональное образовательное учреждение: управление образованием по результатам : практика педагогического менеджмента / под ред. П.И. Третьякова. М.: Новая школа, 2001. 368 с.
13. Государственное управление : словарь-справ. (по материалам «International Encyclopedia of Public Politic and Administration») М.: Петрополис, 2000.
14. Ямпольская Д.О., Зонис М.М. Менеджмент. М.: Нева, 2004.
15. Ожегов, С.И. Словарь русского языка : около 57 тыс. слов / под ред. Н.Ю. Шведовой. – 17-е изд., стереотип. М.: Русский язык, 1985. 797 с.
16. Инновационно-коммерческая деятельность преподавателя современного вуза : монография / Харченко Л.Н. [и др.] ; под ред. Л.Н. Харченко. Ставрополь: Ставропольсервисшкола, 2011. 228 с.
17. Философский словарь / под ред. И.Ф. Фролова. М.: Политическая литература, 1986. 590 с.
18. Давыдов, Л. Слагаемые качества образования // Alma mater (Вестник высшей школы). 2004. № 11. С. 49-50.
19. Субетто А.И., Селезнева В.А. Качество образования как синтезатор проблем развития образования в России: мониторинг, квалиметрия, доктрина // Качество образования: концепции, проблемы : материалы III междунар. науч.-метод. конф. Новосибирск: НГТУ, 2000. 380 с.
20. Скок, Г.В. Формирование ценностей и норм как основы построения системы качества образования // Качество образования: концепции, проблемы : материалы III междунар. науч.-метод. конф. Новосибирск: НГТУ, 2000. 380 с.

21. Поташник, М.М. Качество образования: проблемы и технология управления (В вопросах и ответах). М.: Педагогическое общество России, 2002. 352 с.
22. Мельникова, Е.В. Улучшения в стиле кайдзен // Методы менеджмента качества. 2007. № 3. С. 8-11.
23. Симонов, В.П. Педагогический менеджмент: 50 ноу-хау в области управления образовательным процессом. М., 1997.

References:

1. Bulyko A.N. *Modern dictionary of foreign words: over 25,000 words and phrases.* M.: Martin, 2004. 848 p.
2. Ziegert W., Lang L. *To administer with no conflicts.* M.: Economics, 1990.
3. Woodcock M., Francis D. *Liberated Manager. For the manager- practitioner: trans. from English.* M.: Delo, 1994.
4. Afanasiev V.G. *Man and the management of society.* M.: Nauka, 1977.
5. Gerchikova I.N. *Management: textbook.* M.: Banks and Exchange Stocks, 1995.
6. *Education / Ed. P.I. Pidkasisty.* M.: Teacher Community of Russia, 2002.
7. Slastenin V.A. *Pedagogy.* M.: Academy, 2007.
8. Slastenin V.A. *Pedagogy/ Slastenin V.A.[and oth.].* M.: School Press, 1997. 512 p.
9. Dobrenkov V.I., Nechaev V.J. *Society and Education.* M.: INFRA-M, 2003. 381p.
10. *Encyclopedic Dictionary of Education / Ch. Ed. B.M. Bim-Bad.* M.: The Great Russian Encyclopedia, 2002. 528 p.
11. Frolov S.S. *Sociology: tutorial for higher education institutions.* M.: Nauka, 1994. 256 p.
12. Tretyakov P.I., Martynov E.G. *Vocational educational institution: education management by results: Teacher Practice Management / Ed. P.I. Tretyakov.* M.: New School, 2001. 368 p.
13. *State governance: dictionary (based on «International Encyclopedia of Public Politic and Administration») M.: Petropolis, 2000.*
14. Yampolskaya D.O., Zonis M.M. *Management.* M.: Neva, 2004.
15. Ozhegov S. I. *Dictionary of Russian language: 57 000 words / Ed. N.Y. Shvedova. - 17th ed. stereotype.* M.: Russian Language, 1985. 797 p.

16. . *Innovative business activity of teachers of the modern university: a monograph / Kharchenko L.N. / Ed. L.N. Kharchenko. Stavropol: Stavropolserviceschool, 2011. 228 p.*
17. *Dictionary of Philosophy / Ed. I.F. Frolov. M.: Political Literature, 1986. 590 p.*
18. *Davydov L. The terms of the quality of education // Alma mater (Journal of Higher Education). 2004. № 11. P. 49-50.*
19. *Subetto A.I., Selezneva V.A. The quality of education as a synthesizer of problems of education in Russia: monitoring, qualimetry, doctrine // Quality of Education: concepts, problems: Proceedings of the III Intern. scientific-method. conference. Novosibirsk : NSTU, 2000. 380. p.*
20. *Skok G.V. The formation of values and norms as a basis for constructing a system of quality education // Quality of Education: concepts, problems: proceedings of the III International scientific-method. conference. Novosibirsk: NSTU, 2000. 380 p.*
21. *Potashnik M.M. Quality of education: problems and management technology (in questions and answers). M.: Pedagogical Society of Russia, 2002. 352 p.*
22. *Melnikova E.V. Improvements in the kaizen style // Methods of Quality Management. 2007. - № 3. P. 8-11.*
23. *Simonov V.P. Teaching Management: 50 know-how in the management of the educational process. M., 1997.*