

ИССЛЕДОВАНИЕ НАУЧНЫХ ВЗГЛЯДОВ НА СОДЕРЖАНИЕ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ И ЕГО РОЛЬ В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ

И. В. Филиппова, канд. экон. наук, доцент кафедры управления качеством ГОУ ВПО «Мордовский государственный университет имени Н.П. Огарева»

В статье рассматриваются определения таких понятий, как «образование», «образовательная деятельность», «образовательный процесс», «образовательная услуга», «качество образования», а также «продукция», «потребители» вуза, которые до сих пор вызывают наибольшие дискуссии среди специалистов, как в области образования, так и менеджмента качества. Предлагается авторская трактовка некоторых из этих понятий.

Ключевые слова: образование, качество, качество образования, образовательная деятельность, образовательный процесс, потребители вуза.

Последняя четверть XX в. прошла под знаком глобальных изменений в производстве, науке, технике, технологии, социальной практике. Развитые страны мира вступили в инновационную стадию развития, в них формируется постиндустриальное общество. Меняется география размещения «традиционных» производств при сохранении и концентрации систем управления ими в сложившихся центрах сосредоточения финансового и интеллектуального потенциала. Все это принципиально изменяет как положение и роль человека в производстве, так и структуру самого производства. Сердцевину и основу последнего составляют наука и образование как социально-генетический механизм непрерывной передачи последующим поколениям накопленной человечеством культуры посредством воспитания, научения и развития всех граждан в интересах самого человека, общества, государства [1].

Сегодня образование необходимо рассматривать как производство человеческого капитала, важной составляющей которого является интеллектуальный капитал. Если учитывать возрастание роли человеческого капитала в тенденциях экономического и научно-технического развития, то нетрудно увидеть, что образование становится главной движущей силой развития современного общества. В конечном счете, от развития образования зависит развитие общества. Поэтому для эффективного управления образованием необходимо знать объективные тенденции и закономерности его развития, а также его категориально-понятийный аппарат [7].

Это еще более необходимо потому, что разработку системы менеджмента качества (СМК) рекомендуется начинать с определения терминологии. Термины и определения, в числе которых «образование», «образовательная деятельность», «образовательный процесс», «образовательная услуга»,

«качество образования», а также «продукция», «потребители» вуза до сих пор вызывают наибольшие дискуссии среди специалистов, как в области образования, так и менеджмента качества. В стратегии создания СМК вуза и построения ее процессной модели трактовка этих понятий играет важную роль.

Категория «образование» в управлении качеством образовательной деятельности является первичным термином.

В английском языке слово education (от латинского educare – воспитание, разведение, выращивание) характеризует весь процесс приобщения человека к культуре общества.

В русском языке слово «образование», по словарю В. И. Даля, происходит от глаголов «образовать, образовывать», которое, в свою очередь, восходит к глаголу «образить»: делать вид, образ; обтесывать, слагать нечто целое, отдельное; устраивать, учреждать, основывать, создавать, улучшать духовно, просвещать. Образование (ума и нрава, по Далю) означает целостный процесс придания душевного, умственного и духовного облика растущему человеку [5].

Следует обратить внимание и на определение образования, приведенное в преамбуле Закона «Об образовании». Под образованием в настоящем законе понимается «целенаправленный процесс воспитания и обучения в интересах человека, общества и государства, сопровождающийся констатацией достижения гражданином (обучающимся) установленных государством образовательных уровней (образовательных цензов). Под получением образования понимается «достижение и подтверждение им определенного образовательного ценза, которое удостоверяется соответствующим документом».

На наш взгляд, одно из самых емких описаний нового понимания образования представлено в докладе Комиссии по образованию ЮНЕСКО «Образование: скрытое сокровище», подготовленном в прошлом десятилетии группой авторитетных специалистов из самых разных стран мира: «Образование представляет собой процесс социализации индивида, в ходе которого происходит становление его способностей к саморазвитию, связанных с формированием познавательных, деятельностных, коммуникативных и мировоззренческих компетенций [4].

Таким образом, понятие «образование» имеет множество определений. Как показывают исследования, существовали и существуют различные философские течения и научные школы, которые по-разному раскрывают его сущность [6].

Но даже на сегодняшний день нет до конца его четкого определения. При этом можно выделить несколько подходов, раскрывающих суть образования с разных точек зрения.

Наиболее часто встречаются концепции, согласно которым образование рассматривается как потребность, разновидность услуги, институт, сфера общественного сектора экономики, важнейшая функция государства, фактор безопасного развития общества, механизм, обеспечивающий связь поколений. Рассмотрим отдельные позиции более подробно.

Прежде всего, образование рассматривается как важнейшая духовная потребность человека в ряду неэкономических потребностей, реализация которой состоит в познании себя и окружающего мира. Известно свыше 30 классификаций потребностей. Так, например, существуют классификации потребностей и интересов по сферам деятельности (труда, познания), по объекту (материальные, духовные), по функциональной роли (доминирующие и второстепенные), по субъекту (индивидуальные, групповые, коллективные, общественные), по характеру (позитивные, негативные, разумные, рациональные) и др. Как и другие потребности, по мере развития человеческого общества, потребность в образовании эволюционирует.

Реализация всех этих потребностей в обществе осуществляется посредством формирования определенных институтов.

Институты, по определению классика институционализма Д. Норта, – это правила игры в обществе, или, выражаясь более формально, созданные человеком ограничительные рамки, которые организуют взаимоотношения между людьми. Поэтому вторая группа концепций рассматривает образование как общественный институт в рамках институционального подхода. Образовательный институт прямо или косвенно удовлетворяет все указанные выше потребности. Человеческая деятельность настолько сложна, что для осуществления любого ее вида, будь то армия, торговля или какое-либо производство, необходимо соответствующее предварительное обучение. Образование не только осуществляет передачу знаний и навыков деятельности, но и создает условия для дальнейшего развития, формируя творческий потенциал общества. [1]

Все многообразие существующих определений образования представлено в таблице.

Т а б л и ц а

Содержание понятия «Образование»

Первоисточник	Определение
Словарь В.И. Даля	Образование происходит от глаголов «образовать, образовывать», которое, в свою очередь, восходят к глаголу «образить»: делать вид, образ; обтесывать, слагать нечто целое, отдельное; устраивать, учреждать, основывать, создавать, улучшать духовно, просвещать. Образование (ума и нрава, по Далю) означает целостный процесс придания душевного, умственного и духовного облика растущему человеку.
Закон «Об образовании»	Образование – целенаправленный процесс воспитания и обучения в интересах человека, общества и государства, сопровождающийся констатацией достижения гражданином (обучающимся) установленных государством образовательных уровней (образовательных цензов)
Доклад Комиссии по образованию ЮНЕСКО	Образование представляет собой процесс социализации индивида, в ходе которого происходит становление его способностей к саморазвитию, связанных с формированием познавательных, деятельностных, коммуникативных и мировоззренческих компетенций

Первоисточник	Определение
Материалы Европейского Суда по правам человека	Образование – единый (целостный) процесс, посредством которого какое-либо сообщество взрослых пытается передавать свои убеждения, культуру и другие ценности молодежи
Модельный закон «Об образовании», принятый на тринадцатом пленарном заседании Межпарламентской Ассамблеи государств – участников СНГ 3 апреля 1999 года (постановление № 13-8)	Образование – процесс воспитания и обучения в интересах человека, общества, государства, ориентированный на сохранение и передачу знаний новым поколениям в целях обеспечения устойчивого социально-экономического развития, постоянного совершенствования нравственного, интеллектуального, эстетического и физического состояния личности и общества
Коротков Э.М. Управление качеством образования	Образование – формирование гармонично и перспективно развитой личности на основе культуры жизнедеятельности, воспитания, получения знаний, овладения определенными видами профессиональной деятельности, т.е. образование – это не просто механизм передачи знаний, а управляемый процесс формирования общественного и профессионального сознания, процесс развития культуры и цивилизации

Анализ данной таблицы показывает, что при относительном различии представленных определений, можно выделить основные положения, которые их объединяют:

– во-первых, практически во всех определениях образование представляется как процесс;

– во-вторых, целью данного процесса выступает удовлетворение потребностей различных категорий потребителей, а в конечном итоге – всего общества в целом.

Опираясь на данные теоретические посылки, можно сформулировать собственное определение образования. Образование – это единый целенаправленный целостный процесс, гармонизирующий сущностно различные процессы обучения, воспитания, социализации и саморазвития личности с целью удовлетворения образовательных потребностей государства, его граждан и общества в целом.

Исходя из этого определения, ключевыми организационными механизмами реализации указанных целей являются образовательные учреждения высшего профессионального образования (далее – вузы).

Существует достаточно большое разнообразие определений категории «качество», отражающих различные аспекты этого понятия: экономический, социальный, личностный и другие. Каждое из них дополняет друг друга, помогая взглянуть на качество с разных сторон. Рассмотрим наиболее распространенные определения, предложенные зарубежными и отечественными специалистами.

Так, всемирно признанный специалист в области качества Эдвард Деминг связывал качество с удовлетворенностью потребителей, отмечая, что «потребитель – самое важное звено производственной линии. Качество должно быть направлено на удовлетворение потребностей – настоящих и будущих».

Еще один выдающийся американский специалист по вопросам качества Арманд Фейгенбаум определял качество как «решение потребителя, а не инженера или маркетолога. Качество основано на взаимодействии потребителя с товаром и измеряется в соответствии с удовлетворением его требований».

Несмотря на многие совпадения во взглядах разных специалистов и организаций, единственного лучшего или правильного определения качества все же нет. Можно выделить лишь основные подходы, которые, в той или иной степени, присутствуют в концепциях разных авторов и сослаться на версию международного стандарта ИСО 9000:2000, где дано достаточно лаконичное определение качества. В нем сделана попытка совместить данные существующие подходы. В результате в стандарте качество определяется как «степень соответствия присущих характеристик требованиям», в свою очередь «требование» представляет собой «потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным».

Основные понятия, относящиеся к качеству в соответствии с последней версией стандартов ИСО 9000, можно представить на рисунке 1.



Р и с у н о к 1 Основные понятия, относящиеся к качеству

Таким образом, стандарты исходят из того, что качество объекта определяется его потребительскими свойствами. Такая постановка представляется вполне естественной, так как для потребителя важно, в первую очередь то, насколько объект удовлетворяет его потребности безотносительно к отрасли.

Что касается понятия «качество образования», то до сих пор также наблюдается значительный разброс в трактовках его содержания. Это объясняется сложностью самих категорий «качество» и «образование», бесконечным разнообразием их толкований, различиями восприятия свойств объектов отдельным человеком, группой или коллективом в зависимости от профессиональной и социальной пригодности и др. [3].

Поэтому до настоящего времени не выработан единый методический подход к трактовке понятия «качество образования».

Исследуя проблему качества образования, необходимо, прежде всего, отметить, что понятие «качество образования» может интерпретироваться как абсолютное, так и относительное. В первом случае оно представляет собой наивысший стандарт, который нельзя превзойти.

Качество, как понятие относительное, может быть определено через соответствие конкретным запросам потребителей «продукции» вуза или стандартам, которые эти запросы отражают [11].

Качество образования можно рассматривать также как в узком, так и широком смысле.

В первом случае под качеством образования понимается только уровень подготовки выпускников вуза, а качество всего того, что имеется или происходит в вузе, рассматривается как совокупность факторов, определяющих уровень подготовки.

При расширенном толковании данные факторы рассматриваются как компоненты качества образования, представленные 4 блоками:

- качество субъекта оказания образовательных услуг, под которым в данном случае понимается профессорско-преподавательский состав;
- качество объекта оказания тех же услуг, которым являются студенты;
- качество процесса оказания образовательных услуг;
- качество внутренних и внешних условий, в которых осуществляется данный процесс [2].

По мнению М.Поташника, качество образования – это соотношение цели и результата, включающее в себя уровень обученности, сформированности познавательных интересов обучающихся [12].

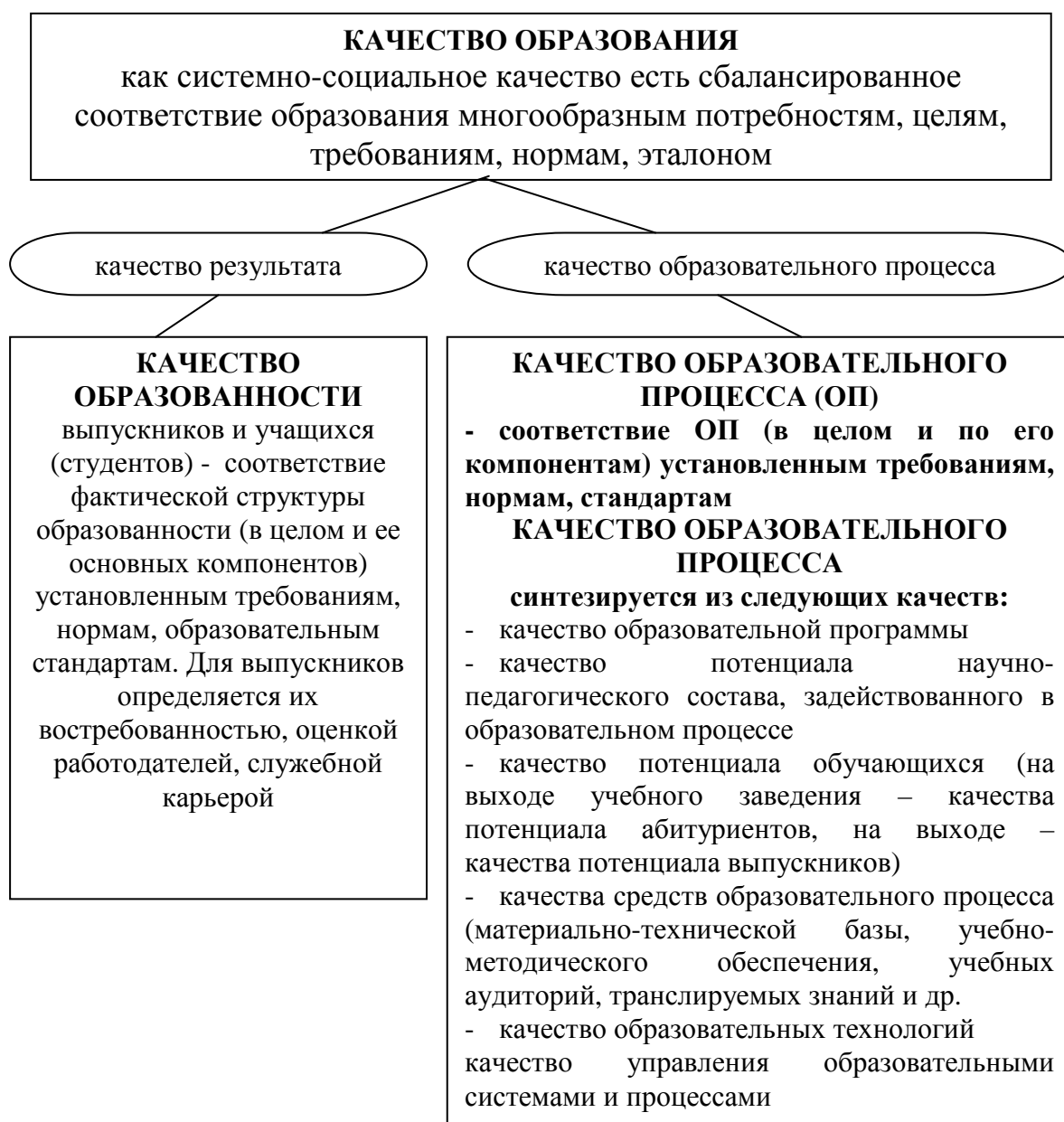
Другие авторы под качеством образования понимают степень удовлетворения ожиданий различных участников образовательного процесса от предоставляемых образовательных услуг или степень достижения поставленных в образовании целей и задач.

Как видим, понятие «качество» многомерно и системно отражает и процесс, и результат образовательной деятельности с точки зрения того, что мы ожидаем в сравнении с тем, что реально имеем. «Качество» характеризует степень соответствия образовательной модели образовательному стандарту, т.е. соответствие цели образования. Кроме того, понятие «качество» отражает и характеризует степень гарантии того, что ожидает потребитель образовательных услуг – работодатель, учащиеся, студенты, родители [17].

Как видим, некоторые специалисты трактуют качество образования как достижение обучающимися нормативного уровня обучения (подготовленности), т.е. как качество результата образовательного процесса.

Однако, в целом, большинством авторов оно определяется как качество функционирования системы образования, совокупность качественных характеристик самого образовательного процесса, достижения его целей и результатов.

Итак, понятие «образование» распространяется как на результат, так и на процесс, позволяющий получить необходимый результат. Исходя из этого, понятие «качество образования» специалисты относят и к результату, и к процессу, что наглядно отражено на рисунке 2.



Р и с у н о к 2 Структура и содержание базового понятия «качество образования» [10]

В условиях рынка главным ориентиром деятельности учебного заведения должен быть рынок труда. Это означает, что для обеспечения качества образования как результата вузу необходимо гарантировать обучаемому получение именно тех знаний, которые смогут обеспечить его востребованность на рынке труда.

Таким образом, качественное образование, с нашей точки зрения, должно означать не только соответствие образовательным стандартам, но и, прежде всего, соответствие потребностям общества в специалистах определенной квалификации и обеспечение конкурентоспособности выпускника на рынке труда.

Очевидно, что качество образования как результата, т.е. образованности выпускников и обучающихся, находится в прямой зависимости от качества образования как процесса. Отсюда необходимость обеспечения, прежде всего, качества образовательного процесса, который, как известно, начинается с разработки образовательной программы. Такая разработка также приобретает свою специфику в условиях рынка – она может быть сориентирована на конкретную целевую аудиторию и содержать уникальное торговое предложение, имеющее ценность именно для данной аудитории [10].

Эта теоретическая посылка совершенно логично нашла свое отражение в Практических рекомендациях по выбору типовой модели системы управления качеством образования для вузов и ссузов. В них качество образования определяется как «совокупность свойств и характеристик образовательного процесса и его результатов, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности в знаниях, умениях и навыках (или компетенциях) отдельных граждан, предприятий и организаций, общества и государства в целом» [13].

Наиболее точным в концептуальном отношении, на наш взгляд, является определение качества образования, данное Э. М. Коротковым. «Качество образования» – это комплекс характеристик образовательного процесса, определяющих последовательное и практически эффективное формирование компетентности и профессионального сознания. Здесь можно выделить три группы характеристик: качество потенциала достижения цели образования, качество процесса формирования профессионализма и качество результата образования» [7].

Интерпретацию данного определения можно представить на рисунке 3.

Достоинством данного определения является то, что качество рассматривается в нем не только как результат деятельности, но и как возможность его достижения в виде внутреннего потенциала и внешних условий, а также как процесс формирования компетентностных характеристик. Последнее особенно актуально в связи с началом перехода к компетентностному подходу в образовании. В нем в единое целое интегрированы все составляющие качества образования: процессы обучения, оказания образовательных услуг, подготовки специалистов в рамках образовательной деятельности.



Рисунок 3 – Элементы качества образования

Данное определение не противоречит и подходу, разработанному Исследовательским центром проблем качества подготовки специалистов, который рассматривает качество высшего образования как сбалансированное соответствие высшего образования (как результата, как процесса и как системы) многообразным потребностям, целям, требованиям и нормам. Важнейшие составляющие качества образования приведены на рисунке 4 [15].

В полной мере эти составляющие могут быть отнесены и к главной, основной деятельности любого вуза – образовательной.

Образовательная деятельность позволяет рассматривать высшее образование в единстве процесса и результата, а также в неразрывной взаимосвязи с условиями и управлением, что реально формирует высшее образование как систему, как сферу духовного производства, становления и развития человека.

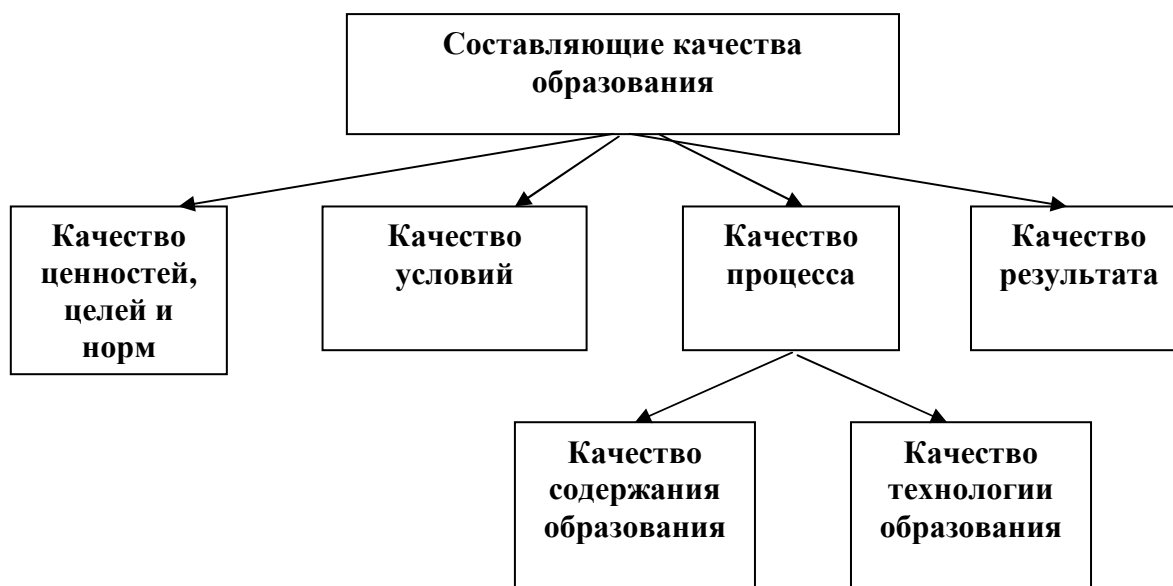


Рисунок 4 Составляющие качества образования

Следует заметить, что, несмотря на наличие в вузе, как правило, всего спектра направлений деятельности, образовательная деятельность и предоставляемые ею образовательные услуги в этом ряду неслучайно стоят первыми. Для их оказания вузы, собственно и создаются.

Данное замечание является принципиально важным, так как четко определяет образовательную деятельность и предоставляемые ею услуги как главную (целевую) составляющую деятельности любого вуза. Это не расходится и с Законом РФ «Об образовании», где сказано что «образовательная деятельность» – деятельность по реализации (по воплощению) образовательного процесса. С точки зрения участников последнего образовательная деятельность может рассматриваться как деятельность по оказанию образовательной услуги. В частности, в статье 46 Закона РФ «Об образовании» понятия «образовательная деятельность» и «образовательная услуга» для негосударственных учреждений фактически приравниваются.

Но, тем не менее, тема конкурентного поведения образовательного учреждения в рыночной среде далеко не исчерпана. Более того, она накладывает определенный отпечаток на термины, определения и понятия, характеризующие сферу образования в этих условиях.

В литературе, посвященной проблемам качества образования, весьма актуальным становится и такой термин, как «образовательная услуга». Своим рождением это понятие обязано именно становлению рыночных отношений в сфере образования, так как вузы начали работать на рынке образовательных услуг.

Если до 1991 года подготовка специалистов в сфере высшего образования осуществлялась целиком на плановой основе и представляла собой в полной мере безрыночную среду, то в настоящее время ситуация претерпела коренные

изменения. Вузы вынуждены действовать в условиях рынка, ведя конкурентную борьбу за своих потребителей. Это обстоятельство оказывает в настоящее время чрезвычайно сильное влияние на их стремление заработать, удержать и повысить известность, т.е. стать максимально конкурентоспособными. Добиться этого без качественной образовательной деятельности и предоставляемых ею качественных образовательных услуг невозможно.

В словаре С. И. Ожегова и Н. Шведовой значение слова услуга определяется «как действие, приносящее пользу другому».

Очень подробная характеристика многих подходов к трактовке термина «услуга» применительно к сфере образования представлена в монографии Н. В. Кошкаревой [8].

1. Подход к образовательной услуге, как к результату деятельности вуза: «результат учебной, управленческой и финансово-хозяйственной деятельности учебного заведения, направленной на удовлетворение спроса на подготовку рабочей силы и спроса индивидов на получение профессионального образования...»

2. Подход к образовательной услуге, как к процессу: обобщенно это целенаправленная, организованная, устойчивая деятельность, характеризующая взаимодействие участников образовательного процесса (преподавателя и обучающегося посредством коммуникативных средств) при передаче знаний, формированию умений и навыков, оказанию воздействия на формирование личности человека путем организации и управления учебной деятельностью, и направленная на удовлетворение образовательных потребностей личности.

3. Подход к образовательной услуге, как «к услуге по доступу к образовательному процессу»: обобщенно это комплекс целенаправленно создаваемых и предлагаемых вузом возможностей получения образования (продуктов и услуг) в рамках его образовательных программ с целью удовлетворения образовательных потребностей (реализации главных целей образования, осуществления миссии вуза).

4. Подход к образовательной услуге, как к продукту образовательного процесса – системе знаний, умений и навыков, передаваемых студенту: обобщенно это комплекс (объем, система) учебной и научной информации, передаваемой личности в виде суммы знаний, а также практических навыков передаваемых личности по определенной программе для последующего использования в целях удовлетворения потребностей человека, общества и государства, результат, выход учебного процесса, ее важная составляющая – полученные студентами знания и подготовленные специалисты.

В связи с последним, актуальным становится определение содержания продукции образовательной деятельности.

Ряд авторов, раскрывая содержание продукции образовательной деятельности, ссылаются на статью 8 п. 2 Закона «О высшем и послевузовском образовании». В ней сформулированы задачи высшего учебного заведения. Изменив формулировки задач, не изменяя сущности содержания, они

представляют их в форме ожидаемых результатов от образовательной деятельности. В них включается:

- интеллектуальное, культурное и нравственное развитие обучающихся;
- развитие науки и искусства в процессе образовательной деятельности;
- получение и повышение квалификации работниками с высшим образованием и научно-педагогическими работниками;
- способность к труду и жизни в цивилизованном и демократическом обществе;
- нравственные, культурные и научные ценности для общества;
- широкая доступность знаний для населения [16].

Конкретизацию содержания продукции образовательной деятельности, установленного законом, можно также найти в соответствующих стандартах, в Положении об итоговой государственной аттестации выпускников вузов и в Положении о порядке присуждения ученых степеней и присвоении ученых званий.

С учетом этих документов в конкретизированное содержание результата (продукции) общего образовательного процесса в укрупненном виде эти авторы включают:

- знания по гуманитарным, социально-экономическим, естественнонаучным, общепрофессиональным и специальным дисциплинам и навыки их практического использования;
- диплом (свидетельство), подтверждающий соответствие подготовленности обучающегося конкретному уровню квалификации;
- дипломированного специалиста (выпускника), способного выполнять работу соответствующей сложности в цивилизованном и демократическом обществе;
- дополнительные нематериальные ценности, сохраняющие и увеличивающие интеллектуальное, научное и культурное богатство общества;
- доступность знаний для населения.

С подобным утверждением можно согласиться лишь отчасти. Некоторые сомнения вызывает такой вид продукции в данном перечне, как «дипломированный специалист» (выпускник).

По нашему мнению, выпускник не может быть отнесен к продукции (конечному результату деятельности) в силу специфических характеристик, свойственных ему. В частности, выпускник:

- будучи студентом, не подвергается «обработке» в процессе обучения, а является активным участником образовательного процесса и может влиять на его содержание;
- уникальная личность (в отличие от продукции), которая обладает качествами, присущими только ей;
- достигает различных результатов, несмотря на то, что обучается по одной и той же образовательной программе, в одних условиях и у одних и тех же преподавателей;

– может развиваться, самосовершенствоваться после окончания учебы, участвовать в других образовательных процессах.

Поэтому выпускник не может быть продукцией вуза, он является одним из потребителей его образовательной деятельности.

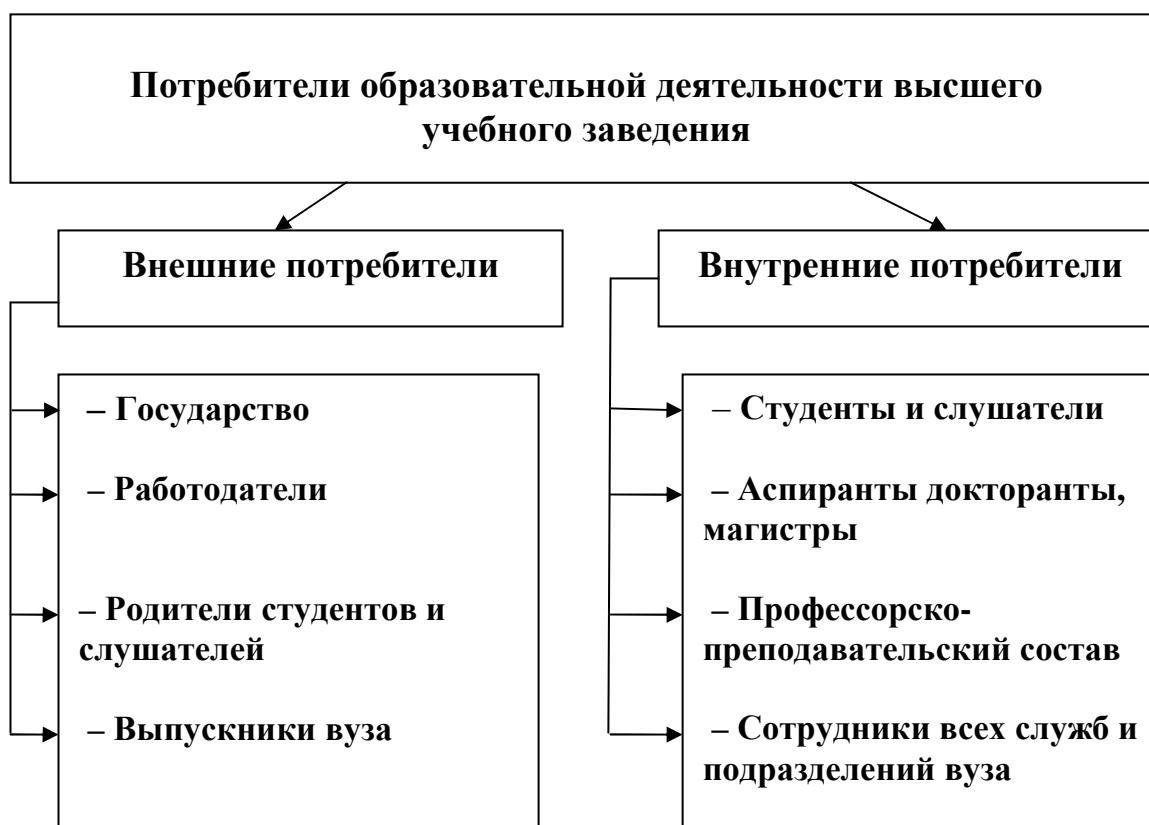
Такого же мнения придерживается и Э. М. Коротков, считая, что результатом образовательной деятельности являются свойства специалиста-выпускника высшего учебного заведения [7].

Таким образом, продукцией можно считать комплекс знаний, умений и навыков, а также профессиональное сознание, гражданскую позицию, отражающих способность специалиста успешно осуществлять профессиональную и иную деятельность в соответствии с требованиями общества и экономики [7; 14].

При этом комплекс знаний, умений и навыков, на наш взгляд, должен быть подтвержден соответствующим документом, в частности, дипломом. С учетом этого замечания наше определение продукции будет следующего содержания: «Продукция вуза – это комплекс знаний, умений и навыков, подтвержденных соответствующим документом, а также профессиональное сознание, гражданская позиция, отражающие способность специалиста успешно осуществлять профессиональную и иную деятельность в соответствии с требованиями общества и экономики».

Отдельно следует остановиться и на потребителях образовательной деятельности, поскольку первым принципом системы менеджмента качества является ориентация на потребителя. В ГОСТ Р ИСО 9000:2001 сказано: «организации зависят от своих потребителей, поэтому должны понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания». Актуальность ориентации на потребителя подчеркнута в подходе к системе менеджмента качества и в модели системы, основанной на процессном подходе и описанной в семействе стандартов ИСО 9000 [9].

В то время, как субъект реализации образовательной деятельности один – вуз, потребителей результатов данной деятельности у него может быть несколько. По мнению Т. А. Салимовой [14], потребителей образовательной деятельности вуза условно можно разделить на две группы: внешние и внутренние. Внешние потребители – работодатели, выпускники, абитуриенты, родители абитуриентов, студенты, выпускники. К внутренним потребителям необходимо отнести все категории обучаемых в вузе (слушатели, студенты, магистранты, аспиранты, докторанты), а также преподавателей и сотрудников. Основные группы потребителей образовательной деятельности высшего учебного заведения представлены на рисунке 5.



Р и с у н о к 5 Основные группы потребителей образовательной деятельности высшего учебного заведения

На все эти составляющие вузам необходимо сознательно влиять, а следовательно, управлять. Образование нуждается в системе управления, которую должен иметь каждый вуз. Такой системой является современная система менеджмента качества.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- 1 Балыхин Г. А. Управление развитием образования: организационно-экономический аспект / Г. А. Балыхин. – М. : ЗАО «Издательство «Экономика», 2003. – 428 с.
- 2 Гаффорова И. Проблемы формирования целей вузовской системы качества / И. Гаффорова, В. Балабан, И. Кравченко // Стандарты и качество. – 2002. – № 4. – С. 38–40.
- 3 Гличев А. В. Основы управления качеством продукции / А. В. Гличев. – М. : АМИ, 2001. – 130 с.
- 4 Гребнев Л. Образование в России: документы и размышления / Л. Гребнев // Высшее образование в России. – 2005. – №1. – С.21- 27
- 5 Даль В. И. Толковый словарь живого великорусского языка. В 4 т. Т. 2. И – О. – М. : «Цитадель», 1998. – 2030 ст.
- 6 Ильин Г. Л. Философия образования (идеи непрерывности) / Г. Л.Ильин. – М.: Вузовская книга. – 2002. – 224 с.
- 7 Коротков Э. М. Управление качеством образования : учеб. пособие для вузов / Э. М. Коротков. – М. : Академический Проект : Мир, 2006. – 320 с.
- 8 Кошкарева Н. В. Мониторинг сети процессов системы менеджмента качества образовательной организации: монография / Н. В. Кошкарева. – Красноярск : Изд-во Сиб. гос. технолог. ун-та, 2006. – 120 с.

9 Ланцова Н. С. Потребители в системе высшего образования / Н. С. Ланцова, Н. В. Мерзликина, В. С. Секацкий // Повышение качества непрерывного профессионального образования : материалы Всерос. науч.-метод. конф. : в 2 ч. – Красноярск, 2005. – Ч. 2. – С. 188–190.

10 Лукашенко М. А. Высшее учебное заведение на рынке образовательных услуг: актуальные проблемы управления. – М. : Маркет ДС, 2003. – 358 с. – (Академическая серия).

11 Михайлушкин А. И. Методология управления качеством высшего профессионального образования / А. И. Михайлушкин, А. М. Немчин, П. Д. Шимко // Менеджмент качества в образовании : материалы конф.-совещ., 28–29 окт. 2002 г. – СПб. : Изд-во СПбГЭТУ «ЛЭТИ», 2002. – С. 60–66.

12 Поташник М. М. Качество образования: проблемы и технология управления (В вопросах и ответах). / М. М. Поташник – М.: Педагогическое общество России, 2002. – 352 с.

13 Практические рекомендации по выбору типовой модели системы управления качеством образования для вузов и ссузов : проект / В. В. Азарьева, В. И. Круглов, Д. В. Пузанков, В. С. Соболев, И. В. Степанов, С. А. Степанов, Л. М. Червяков, В. В. Яценко. – СПб. : Изд-во СПбГЭТУ «ЛЭТИ», 2005. – 200 с.

14 Салимова Т. А. Ориентация на потребителя в системе менеджмента качества образовательной деятельности / Т. А. Салимова, Н. Д. Гуськова // Вестник университета. Серия «Развитие образования в области менеджмента». – 2006. – № 1(6). – С. 29–35.

15 Управление в социальных и экономических системах : учеб. пособие / под общ. ред. д-ра экон. наук, проф. С. Д. Резника. – Пенза : ПГАУС, 2006. – 630 с.

16 Управление качеством в образовании : материалы курса повышения квалификации / В. Н. Азаров, А. Беллабарра, А. Джонстон, П. Дикенсон, А. М. Жичкин, Д. Кэш, Дж. Роджерстон, Д. Херман. – М. : Фонд «Качество», 2002. – 94 с.

17 Халимова Н. М. Создание системы управления качеством начального профессионального образования / Н. М. Халимова // Повышение качества непрерывного профессионального образования: Материалы Всероссийской научно-методической конференции : В 2 ч. Красноярск: ИПЦ КГТУ, 2005. – С. 66-70