

- of basic educational programs in the field of training “Museology and protection of cultural and natural heritage sites”]. *Teoriya, istoriya i praktika obrazovaniya v sfere kul'tury: materialy XVIII mezhdunarodnoy nauchno-metodicheskoy konferentsii, Barnaul, 15 marta 2018 goda [Theory, history and practice of education in the field of culture. Materials XVIII International Scientific and Methodical Conference, Barnaul, March 15, 2018]*. Barnaul, AGIK Publ., 2018, pp. 128-133. (In Russ.).
17. Stat'ya 12. Obrazovatel'nye programmy [Article 12. Educational programs]. *Federal'nyy zakon “Ob obrazovanii v Rossiyskoy Federatsii” ot 29.12.2012, no. 273-FZ (poslednyaya redaktsiya) [Federal Law “On Education in the Russian Federation” of 29.12.2012, no. 273-FZ (last version)]*. (In Russ.). Available at: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/ (accessed 17.03.2018).
18. *Federal'nyy gosudarstvennyy obrazovatel'nyy standart vysshego obrazovaniya – magistratura po napravleniyu 51.04.04. “Muzeologiya i okhrana ob”ektov kul'turnogo i prirodnogo naslediya [Federal State Educational Standard of Higher Education - Master in Direction 51.04.04. “Museology and protection of objects of cultural and natural heritage”]*. (In Russ.). Available at: http://fgosvo.ru/uploadfiles/FGOS%20VO%203++/Mag/510404_M_3_27122017.pdf (accessed 15.03.2018).
19. Shestak V.P. Model' “Troynoy spirali”, FGOS 3++ i obrazovatel'nye programmy v vysshey shkole [The model of the “Triple Spiral”, GEF 3 ++ and educational programs in higher education]. *Vysshee obrazovanie v Rossii [Higher Education in Russia]*, 2017, no. 2, pp. 15-22. (In Russ.).

УДК 37

РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ И НОВЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ ВУЗОВСКОЙ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА (НА ПРИМЕРЕ КЕМЕРОВСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО ИНСТИТУТА КУЛЬТУРЫ)

Гук Александра Геннадьевна, кандидат педагогических наук, доцент кафедры технологии документальных коммуникаций, Кемеровский государственный институт культуры (г. Кемерово, РФ).
E-mail: guk.a.g@mail.ru

В настоящее время вузовская система менеджмента качества не только не утратила своего значения, но, благодаря своему потенциалу, показала способность к трансформации, разнообразному функционированию, соответствующему новому социально-экономическому развитию общества. В статье отражены результаты социологического исследования выпускников магистратуры Кемеровского государственного института культуры, обучавшихся в 2011–2017 годах на факультете информационных и библиотечных технологий по дисциплине «СМК библиотечно-информационной деятельности». Выявлены следующие результаты: выпускники кафедры активно участвуют в совершенствовании процессов, сопровождающих деятельность библиотек. В результате участия в корректирующих действиях по системе менеджмента качества, они констатируют более четкое и целенаправленное распределение трудовых обязанностей среди библиотечных работников, усиление их связи с читательской аудиторией. Перспективы развития вузовской системы менеджмента качества связываются не только с обучением студентов теории и методики СМК, но и с процессом реализации внешней экспертизы вуза при его аккредитации. Утверждается, что профессионально-общественная аккредитация деятельности вуза могла бы стать одним из направлений дальнейшего развития вузовской системы менеджмента качества. В целях экономии финансовых и организационных ресурсов вузов вполне очевидной представляется переориентация их СМК на задачи профессионально-общественной аккредитации (ПОА), усилив и сделав для этого более очевидными связи вузов с внешними потребителями образовательных услуг – работодателями, абитуриентами, родителями.

Ключевые слова: система менеджмента качества, анкетный опрос, профессионально-общественная аккредитация.

**EFFECTIVENESS AND NEW DEVELOPMENT TRENDS
FOR UNIVERSITY QUALITY MANAGEMENT SYSTEM
(ON THE EXAMPLE OF KEMEROVO STATE UNIVERSITY OF CULTURE)**

Guk Aleksandra Gennadyevna, PhD in Pedagogy, Associate Professor of Documentary Communication Technology Department, Kemerovo State University of Culture (Kemerovo, Russian Federation). E-mail: guk.a.g@mail.ru

Now, the University quality management system not only has not lost its importance, but also, thanks to its potential, has shown ability to transform, diverse functioning, corresponding to new social and economic development of society. The article reflects the results of sociological research of the graduate students (2011-2017) of Kemerovo State Institute of Culture, Faculty of Information Technologies on the discipline "Quality Management System in Library and Information Activities," such graduates are actively involved in improving the processes accompanying the library activity. Participating in corrective actions on quality management system, they show more accurate and purposeful distribution of duties among librarians, strengthening their communication with the reader's audience. The perspectives for developing the university quality management system are associated not only with teaching students the theory and methodology of quality management system but also with the process of implementing the external expertise of university accreditation. The author proves that professional and public accreditation of the university could become one of the directions for further development of the university quality management system. For saving financial and organizational resources of higher education institutions, it is obvious to reorient their quality management system to the tasks of professional and public accreditation, strengthening and making more obvious links between universities and external consumers of educational services (employers, applicants and parents). Now an adequate quality management system imitates certain experts on quality at educational and methodical structures of higher educational institutions. In the nearest future, they will be responsible for preparing the reports on self-inspection for granting them in the public and professional organizations which will take part in accreditation of higher education institutions.

Keywords: quality management system, questionnaire survey, professional and public accreditation.

В современных вузах система менеджмента качества (СМК) занимает вполне достойное место как необходимый и эффективный инструмент их оптимального функционирования. С помощью СМК многие вузы добились четкой организации своих внутренних и внешних процессов, сделали их прозрачными для потребителей образовательных услуг, позволили контролировать и направлять вектор их развития. В самом начале этого пути СМК воспринималась в вузовской среде как «лишний» элемент, навязанный сверху управленческими структурами образования. Какое-то время наличие СМК в вузе являлось аккредитационным показателем при его аттестации. Именно в этот период были заложены основы для дальнейшего развития и совершенствования вузовской СМК. Вскоре после очередного управлен-

ческого решения, система менеджмента качества в высших учебных заведениях перестала быть обязательной. Некоторые вузы поспешили от нее избавиться. Но во многих из них, где к внедрению и дальнейшему развитию СМК подошли ответственно и основательно, она сохранилась. Сохранилась, если не в полном объеме, то частично, например, как элемент контроля и совершенствования качества образовательного процесса в вузе, мониторинга улучшения процессов деятельности вуза.

Причина жизнестойкости вузовской СМК состоит, на наш взгляд, в том, что она является универсальным инструментом оптимизации различных жизнеобеспечивающих процессов. СМК адаптивна и гибка в зависимости от задач, которые решаются с ее помощью.

Рассматривая эволюцию СМК в отечественных вузах, мы в свое время констатировали, что в научной литературе были предприняты попытки отразить ключевые проблемы, возникающие в этой сфере [4, с. 223–231]. В частности, А. Л. Ющенко [13], Е. В. Усик [11], А. Г. Кислов [5] акцентировали внимание на проблемах внедрения СМК в российские вузы. Вопросам планирования вузовской деятельности с точки зрения требований СМК посвящена работа Е. Б. Гаффоровой и Е. В. Виноградовой [2]. М. С. Лукьяненко [9] ставит вопросы экономического стимулирования преподавателей вузов в рамках идеологии СМК. Целый ряд авторов озабочен проблемами внедрения информационно-коммуникативных технологий в сферу СМК. Об этом идет речь в статьях Д. И. Сачкова и Ю. В. Проценко [10], И. В. Лазарева [8] и группы авторов из Караганды [1]. Часть исследований последнего времени посвящена изучению результативности СМК в вузах, о чем свидетельствуют статьи В. А. Кононова и И. В. Кустова [6].

В работах, указанных выше, результативность СМК в вузах понимается как итог совершенствования процессов жизненного цикла, приводящий к существенному улучшению внутреннего состояния образовательной организации. Вместе с тем одним из факторов результативности СМК в вузах может стать не только оптимизация их внутреннего качественного состояния, но и то влияние, которое СМК оказывает через своих выпускников на внешних потребителей образовательных услуг – предприятия, учреждения и т. д. [7, с. 178–180]. Чтобы этот процесс был запущен, в отдельных вузах организовано обучение студентов основам менеджмента качества, иногда применительно к той или иной профессиональной сфере. О важности такого ориентира в развитии СМК в вузе мы уже писали в соответствующей статье: «От выпускника вуза сегодня требуется не только усвоение некой суммы знаний, умений и навыков, но, прежде всего, способность к саморазвитию, самосовершенствованию, к постоянному улучшению своей профессиональной деятельности». И далее: «Студенты-выпускники в такой ситуации должны выступать проводниками идеологии СМК на местах своей профессиональной

деятельности» [4, с. 227]. Сегодня, на наш взгляд, крайне важно понять, какова же эффективность такого обучения студентов основам СМК и как это влияет на их дальнейшую работу в организациях и учреждениях. Данный аспект, а также прогнозирование дальнейшего развития СМК в вузах является главной целью нашего исследования.

В Кемеровском государственном институте культуры СМК была внедрена в 2006 году, а обучение студентов-магистрантов на факультете информационных и библиотечных технологий по дисциплине «Система менеджмента качества библиотечно-информационной деятельности» началось с 2011 года. Содержание дисциплины и практическое применение полученных знаний по этому предмету вызывают неподдельный интерес обучающихся. Этот интерес продиктован желанием расширить свои знания в теории управления, анализа и осмысления опыта руководства библиотеками в нашей стране.

Учебная дисциплина «Система менеджмента качества библиотечно-информационной деятельности» имеет статус дисциплины по выбору и направлена на формирование общепрофессиональных и профессиональных компетенций. В процессе обучения магистрантов по дисциплине «Система менеджмента качества библиотечно-информационной деятельности» используются инновационные, практико-ориентированные формы обучения:

- проблемное обучение (постановка и решение проблемных задач процессного подхода в библиотечно-информационной деятельности);
- проектная технология (практико-ориентированные проекты разработки и внедрения системы менеджмента качества в библиотеку, прохождения сертификации системы);
- деятельностный подход, формирующий способность студента магистратуры проектировать предстоящую деятельность, быть её субъектом.

Освоению дисциплины способствует тот факт, что система менеджмента качества уже внедрена в отдельных библиотеках, имеется положительный опыт практической реализации процессного подхода к библиотечно-информационной деятельности. Происходит это, в том числе,

благодаря деятельности выпускников КемГИК. В 2017 году кафедра технологии документальных коммуникаций (ТДК) провела анкетирование своих выпускников магистратуры, обучающихся по дисциплине «Система менеджмента качества библиотечно-информационной деятельности». Анкетный опрос был направлен на выявление уровня внедрения СМК в библиотеках кузбасского региона.

Было опрошено двадцать два выпускника КемГИК. Из них 14 % работают в районных библиотеках, 38 % – в городских библиотеках и 48 % – в областных библиотеках. Подавляющее большинство выпускников имеет трудовой стаж в библиотеке свыше 3 лет. У 90 % выпускников изучение дисциплины «Система менеджмента качества библиотечно-информационной деятельности» вызвало несомненный интерес, и абсолютное большинство из них считает, что данная дисциплина необходима в учебном процессе.

Для того чтобы эффективность обучения системе менеджмента качества возросла, выпускники кафедры полагают необходимым увеличить количество учебных часов на эту дисциплину (14 %), больше использовать практико-ориентированные занятия (18 %) и чаще приводить примеры из работы конкретных библиотек (36 %). 50 % выпускников утверждают, что в работе их библиотек элементы СМК используются. При этом в полном объеме СМК функционирует лишь в некоторых областных библиотеках Сибирского федерального округа, а отдельные ее элементы внедрены в 42 % библиотек, сотрудниками которых являются выпускники магистратуры.

Отмечая эффект от внедрения СМК в библиотеках, около 40 % выпускников констатируют, что стало проще оценивать их работу, стало очевиднее качество работы с читателями (40 %), 14 % выпускников полагают, что работа библиотеки стала более целенаправленной, устранено дублирование отдельных технологических операций. Оценивая перспективы внедрения СМК в библиотеках, большинство выпускников (70 %) считают, что для успешного ее продвижения нужно заниматься обучением СМК среди работников библиотек.

Таким образом, из вышесказанного можно сделать вывод о том, что преподавание дисципли-

ны «Система менеджмента качества библиотечно-информационной деятельности» среди магистрантов кафедры технологии документальных коммуникаций КемГИК является успешным и прогрессивным начинанием в подготовке библиотечных кадров и дает свои позитивные эффекты в библиотечной сфере. Этот факт еще раз убеждает нас в том, что обучение СМК должно распространяться в вузе и на другие направления подготовки и специальности. Необходимо понимать, что данная дисциплина носит общекультурный характер и не может выступать как узкоспециальная. Система менеджмента качества должна позиционироваться для обучающихся в вузе как универсальное средство, способное оптимизировать деятельность любого предприятия и учреждения, сделав их современными и эффективными.

Возможности, заложенные в системе менеджмента качества как универсальном инструменте, на наш взгляд, еще далеко не исчерпаны сегодня в высшем образовании. Если обучение этому инструменту широкой категории обучающихся в вузе является одним из векторов современного развития СМК, то другим направлением могло бы стать ее включение в профессионально-общественную аккредитацию (ПОА) высших учебных заведений.

Что собой представляет эта процедура и чем она отличается от государственной аккредитации вузов? Впервые это понятие получило официальный статус после появления 96 статьи в Федеральном Законе «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 года. В нем говорится: «Профессионально-общественная аккредитация образовательных программ – признание качества и уровня подготовки выпускников, освоивших такую образовательную программу в конкретной организации, осуществляющей образовательную деятельность, отвечающую требованиям профессиональных стандартов, требованиям рынка труда к специалистам, рабочим и служащим соответствующего профиля» [12]. Согласно этому же закону, осуществлять профессионально-общественную аккредитацию (ПОА) образовательных программ могут работодатели, их объединения, а также уполномоченные ими объединения.

Как известно, помимо ПОА существует еще и государственная аккредитация высших учебных заведений. В чем же их принципиальное различие? Если не вдаваться в частности, то главное отличие состоит в том, что государственная аккредитация оценивает качество подготовки кадров по соответствию учебного процесса критериям, заявленным в государственных образовательных стандартах. ПОА оценивает то же самое качество подготовки выпускников по их реальным показателям, соответствующим ожиданиям работодателей, абитуриентов и их родителей. При этом следует не забывать, что государственная экспертиза направлена на оценку деятельности всего вуза в целом, а ПОА представляет собой специализированную или программную аккредитацию, нацеленную на оценку образовательных программ.

И та, и другая экспертизы призваны выполнять внешние функции контроля качества подготовки соответствующих специалистов. Ранее эту функцию вместо ПОА выполняла сертифицированная система менеджмента качества, существовавшая во многих отечественных вузах. Сторонние специалисты СМК, уполномоченные отечественными и международными организациями проводили проверки (аудиты) качества всей образовательной деятельности вуза, учитывая не только внутреннего, но и внешнего потребителя образовательных услуг (работодателя, абитуриентов, родителей и т. д.). После того, как СМК в вузах перестала быть обязательной, многие из них поспешили свернуть эту деятельность. Однако вскоре появилась новая форма внешней экспертизы вузов – профессионально-общественная аккредитация (ПОА).

В связи с этим закономерно возникает вопрос: СМК как форма внешней экспертизы плохо справлялась с этой задачей? Думается, что утверждать о таком положении дел нет оснований. Просто одна новация сменила другую по воле управленческих структур. На наш взгляд, такой калейдоскоп нововведений не может считаться позитивным. Явно поспешным решением является желание списать со счетов СМК, заменив его на ПОА. Издержек на этом пути будет не меньше, чем раньше. Современная ситуация во многом напоминает ту, которая возникла при внедрении в вузы СМК: также недостаточно проверяющих

организаций, уполномоченных проводить ПОА; также не хватает финансовых ресурсов для осуществления аккредитации в вузах; также мало специалистов, компетентных в этой области и т. д.

И тогда, и сейчас было провозглашено, что внедрение СМК в вузах и проведение ПОА в них – дело сугубо добровольное, что все это будет учитываться при государственной аккредитации вузов. Вместе с тем до сих пор механизма, который учитывал бы эффекты от внедрения СМК в вузах, разработано так и не было. Будет ли разработан механизм, стимулирующий вузы на проведение ПОА? Этот вопрос остается пока открытым и вполне возможно, что государственная аккредитация вузов вовсе не будет учитывать этот фактор.

Сегодня вузы вынуждены сокращать, трансформировать существующие у них структуры СМК, потому что две добровольные экспертизы (СМК и ПОА) им явно не осилить, прежде всего, в финансовом отношении. При этом данные процедуры весьма схожи, по крайней мере, в части внешней экспертизы. У них даже наличествует общая идеологическая база: «Следует отметить, что вся процедура проведения общественно-профессиональной аккредитации основана исключительно на дружественных отношениях между экспертной комиссией и представителями вуза. Это обусловлено тем, что она является добровольной и нацелена не на выявление нарушений с целью “наказать” руководство вуза, а выявить недостатки и дать рекомендации руководству вуза по их устранению с целью совершенствования качества подготовки специалистов по данной образовательной программе» [3]. Система менеджмента качества постулирует точно такую же политику.

К сожалению, полноценные СМК вузов сегодня мимикрируют до отдельных специалистов по качеству при учебно-методических структурах высших учебных заведений. Видимо на них в ближайшее время ляжет вся ответственность по подготовке отчетов о самообследовании для представления их в общественно-профессиональные организации. Новая система аккредитации набирает обороты. В настоящее время Рособрандзор активно формирует список организаций, кото-

рым будет дано право проводить ПОА. На наш взгляд, если использовать современные ресурсы вузов экономно и планомерно проводить линию на повышение качества образовательных услуг, то существующие в них системы менеджмента качества можно было бы «развернуть» в сторону общественности, социального контроля, активировав для этого каналы связи с внешними потребителями (работодателями, абитуриентами, родителями и т. д.).

Таким образом, обобщая вышесказанное можно сделать следующие выводы:

1. Проведенный в Кемеровском государственном институте культуры анкетный опрос выпускников магистратуры кафедры технологии документальных коммуникаций, изучающих дисциплину «Система менеджмента качества библиотечно-информационной деятельности», показал эффективность ее влияния на внедрение и функционирование системы менеджмента качества в библиотеках Кузбасса и Сибирского федерального округа. Выпускники кафедры активно

участвуют в совершенствовании процессов, сопровождающих деятельность библиотек. В результате участия в корректирующих действиях по системе менеджмента качества, они констатируют более четкое и целенаправленное распределение трудовых обязанностей среди библиотечных работников, усиление их связи с читательской аудиторией;

2. Дальнейшее развитие существующих в вузах систем менеджмента качества достаточно логично и целесообразно увязывается с возникновением и распространением новой системы внешней экспертизы вузов – профессионально-общественной аккредитацией. В целях экономии финансовых и организационных ресурсов вузов вполне очевидной представляется переориентация их СМК на задачи профессионально-общественной аккредитации (ПОА), усилив и сделав для этого более очевидными связи вузов с внешними потребителями образовательных услуг – работодателями, абитуриентами, родителями.

Литература

1. Байкенжин М. А., Байжабагинова Г. А., Шакирова Ю. К., Игемберлина А. К. Компьютерная система менеджмента качества высшего учебного заведения [Электронный ресурс] // Автоматика. Информатика. – Караганда: Карагандин. гос. техн. ун-т, 2013. – № 1. – С. 64–67. – URL: <http://elibrary.ru/download/44099862.pdf> (дата обращения: 03.07.2016).
2. Гафорова Е. Б., Виноградова Е. В. Планирование в системе менеджмента качества высшего учебного заведения [Электронный ресурс] // Изв. Дальневосточ. федер. ун-та. Экономика и управление. – Владивосток, 2005. – № 2 – С. 76–84. – URL: <http://elibrary.ru/download/96776559.pdf> (дата обращения: 07.06.2016).
3. Герасимов А. И., Михалев А. Г., Соловьев В. А. Профессионально-общественная аккредитация как средство оценки качества образовательных услуг [Электронный ресурс]. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/professionalno-obschestvennaya-akkreditatsiya-kak-sredstvo-otsenki-kachestva-obrazovatelnyh-uslug> (дата обращения: 05.03.2018).
4. Гук А. Г. Система менеджмента качества в вузе: новая парадигма внедрения // Вестн. Кемеров. гос. ун-та культуры и искусств. – 2016. – № 37-1. – С. 227.
5. Кислов А. Г. О менеджменте качества высшего образования [Электронный ресурс] // Образование и наука. – Екатеринбург: Рос. гос. проф.-пед. ун-т, 2012. – № 7. – С. 98–112. – URL: <http://elibrary.ru/download/50930611.pdf> (дата обращения: 03.07.2016).
6. Кононов В. А., Кустов И. В. Формирование методики оценки результативности процессов в системе менеджмента качества вуза [Электронный ресурс] // Вестн. Рыбин. гос. авиац. техн. акад. им. П. А. Соловьева. – Рыбинск, 2009. – № 1. – С. 181–186. – URL: <http://elibrary.ru/download/90499246.pdf> (дата обращения: 11.07.2016).
7. Костюк Н. В. Формирование готовности будущих менеджеров в сфере культуры к реализации инновационных моделей управления социально-культурной деятельностью в условиях изменяющегося рынка труда // Вестн. Кемеров. гос. ун-та культуры и искусств. – 2013. – № 22-1. – С. 178–180.
8. Лазарев И. В. Информационная система поддержки менеджмента качества структурного подразделения вуза [Электронный ресурс] // Электронные средства и системы управления. – Томск: Томск. гос. ун-т систем

- управления и радиоэлектроники, 2010. – № 2. – С. 65–68. – URL: <http://elibrary.ru/download/98388802.pdf> (дата обращения: 05.06.2016).
9. Лукьяненко М. С. Экономическое стимулирование персонала как инструмент совершенствования системы менеджмента качества высшего учебного заведения [Электронный ресурс] // *Вопр. соврем. науки и практики*. Ун-т им. В. И. Вернадского – Тамбов: Тамбов. гос. техн. ун-т, 2012. – № 4. – С. 269–271. – URL: <http://elibrary.ru/download/68500497.pdf> (дата обращения: 04.07.2016).
 10. Сачков Д. И., Проценко Ю. В. К вопросу о применении систем электронного документооборота вуза в рамках сертификации по стандарту менеджмента качества [Электронный ресурс] // *Baikal research journal*. – Иркутск: Байкал. гос. ун-т, 2013. – № 3. – С. 26. – URL: <http://elibrary.ru/download/65992867.pdf> (дата обращения: 11.06.2016).
 11. Усик Е. В. Перспективы развития системы менеджмента качества высших учебных заведений в условиях реализации ФГОС [Электронный ресурс] // *Вестн. ун-та (Гос. ун-т управления)*. – М., 2012. – № 13-1. – URL: <http://elibrary.ru/download/83836038.pdf> (дата обращения: 01.07.2016).
 12. Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012, № 273-ФЗ [Электронный ресурс]. – URL: http://www.consultant.ru/document/Cons_doc_LAW_140174/ (дата обращения: 15.03.2018).
 13. Ющенко А. Л. Особенности формирования и проблемы функционирования системы менеджмента качества образовательных услуг [Электронный ресурс] // *Правовое поле современной экономики*. – СПб.: Фонд поддержки науки и образования в обл. правоохран. деятельности, 2012. – № 1. – С. 67–70. – URL: <http://elibrary.ru/download/87523324.pdf> (дата обращения: 10.06.2016).

References

1. Baykenzhin M.A., Bayzhabaginova G.A., Shakirova Yu.K., Igemberlina A.K. Komp'yuternaya sistema menedzhmenta kachestva vysshego uchebnogo zavedeniya [Computer system of quality management of a higher educational institution]. *Avtomatika. Informatika [Automatics. Computer science]*. Karaganda, Karaganda State Technical University Publ., 2013, no. 1, pp. 64-67. (In Russ.). Available at: <http://elibrary.ru/download/44099862.pdf> (accessed 03.07.2016).
2. Gafforova E.B., Vinogradova E.V. Planirovanie v sisteme menedzhmenta kachestva vysshego uchebnogo zavedeniya [Planning in the quality management system of a higher educational institution]. *Izvestiya Dalnevostochnogo federal'nogo universiteta. Ekonomika i upravlenie [Izvestiya Far Eastern Federal University. Economics and Management]*. Vladivostok, 2005, no. 2, pp. 76-84. (In Russ.). Available at: <http://elibrary.ru/download/96776559.pdf> (accessed 07.06.2016).
3. Gerasimov A.I., Mikhalev A.G., Solovyev V.A. *Professionalno-obshchestvennaya akkreditatsiya kak sredstvo otsenki kachestva obrazovatel'nykh uslug [Professional-public accreditation as a means of assessing the quality of educational services]*. (In Russ.). Available at: <https://cyberleninka.ru/article/n/professionalno-obshchestvennaya-akkreditatsiya-kak-sredstvo-otsenki-kachestva-obrazovatelnykh-uslug> (accessed 05.03.2018).
4. Guk A.G. Sistema menedzhmenta kachestva v vuze: novaya paradigma vnedreniya [Quality Management System in the University: A New Implementation Paradigm]. *Vestnik Kemerovskogo gosudarstvennogo universiteta kul'tury i iskusstv [Bulletin of Kemerovo State University of Culture and Arts]*, 2016, no. 37-1, p. 227. (In Russ.).
5. Kislov A.G. O menedzhmente kachestva vysshego obrazovaniya [On the quality management of higher education]. *Obrazovanie i nauka [Education and Science]*. Ekaterinburg, Russian State Vocational Pedagogical University Publ., 2012, no. 7, pp. 98-112. (In Russ.). Available at: <http://elibrary.ru/download/50930611.pdf> (accessed 03.07.2016).
6. Kononov V.A., Kustov I.V. Formirovanie metodiki otsenki rezul'tativnosti protsessov v sisteme menedzhmenta kachestva vuza [Formation of the methodology for evaluating the effectiveness of processes in the quality management system of the university]. *Vestnik Rybinskoy gosudarstvennoy aviatsionnoy tekhnologicheskoy akademii im. P.A. Solovyeva [Bulletin of the Rybinsk State Aviation Technological Academy named after. P.A. Solovyov]*. Rybinsk, 2009, no. 1, pp. 181-186. (In Russ.). Available at: <http://elibrary.ru/download/90499246.pdf> (accessed 11.07.2016).
7. Kostyuk N.V. Formirovanie gotovnosti budushchikh menedzherov v sfere kul'tury k realizatsii innovatsionnykh modely upravleniya sotsial'no-kul'turnoy deyatel'nost'yu v usloviyakh izmenyayushchegosya rynka truda [Formation of the readiness of future managers in the field of culture to implement innovative models for managing socio-cultural activities in a changing labor market]. *Vestnik Kemerovskogo gosudarstvennogo universiteta kul'tury i iskusstv [Bulletin of Kemerovo State University of Culture and Arts]*, 2013, no. 22-1, pp. 178-180 (In Russ.).

8. Lazarev I.V. Informatsionnaya sistema podderzhki menedzhmenta kachestva strukturnogo podrazdeleniya vuza [Information system for supporting the quality management of the structural unit of the university]. *Elektronnye sredstva i sistemy upravleniya [Electronic means and control systems]*. Tomsk, Tomsk State University of Control Systems and Radioelectronics Publ., 2010, no. 2, pp. 65-68. (In Russ.). Available at: <http://elibrary.ru/download/98388802.pdf> (accessed 05.06.2016).
9. Lukyanenko M.S. Ekonomicheskoe stimulirovanie personala kak instrument sovershenstvovaniya sistemy menedzhmenta kachestva vysshego uchebnogo zavedeniya [Economic stimulation of personnel as a tool for improving the quality management system of a higher educational institution]. *Voprosy sovremennoy nauki i praktiki. Universitet im. V.I. Vernadskogo [Questions of modern science and practice. University of V.I. Vernadsky]*. Tambov, Tambov State Technical University Publ., 2012, no. 4, pp. 269-271. (In Russ.). Available at: <http://elibrary.ru/download/68500497.pdf> (accessed 04.07.2016).
10. Sachkov D.I., Protsenko Yu.V. K voprosu o primenenii sistem elektronnoy dokumentooborota vuza v ramkakh sertifikatsii po standartu menedzhmenta kachestva [On the issue of the application of electronic document management systems of the university within the framework of certification according to the quality management standard]. *Baikal research journal*. Irkutsk, Baikal State University Publ., 2013, no. 3, p. 26. (In Russ.). Available at: <http://elibrary.ru/download/65992867.pdf> (accessed 11.06.2016).
11. Usik E.V. Perspektivy razvitiya sistemy menedzhmenta kachestva vysshikh uchebnykh zavedeniy v usloviyakh realizatsii FGOS [Prospects for the development of the quality management system of higher educational institutions in the context of the GEF]. *Vestnik universiteta (Gosudarstvennyy universitet upravleniya) [Vestnik University (State University of Management)]*. Moscow, 2012, no. 13-1. (In Russ.). Available at: <http://elibrary.ru/download/83836038.pdf> (accessed 01.07.2016).
12. *Federal'nyy zakon "Ob obrazovanii v Rossiyskoy Federatsii" ot 29.12.2012, № 273-FZ [Federal Law "On Education in the Russian Federation" of December 29, 2012, No. 273-FZ]*. (In Russ.). Available at: http://www.consultant.ru/document/Cons_doc_LAW_140174/ (accessed 15.03.2018).
13. Yushchenko A.L. Osobennosti formirovaniya i problemy funktsionirovaniya sistemy menedzhmenta kachestva obrazovatel'nykh uslug [Features of the formation and problems of the functioning of the quality management system of educational services]. *Pravovoe pole sovremennoy ekonomiki [Legal field of modern economy]*. St. Petersburg, Fond podderzhki nauki i obrazovaniya v oblasti pravookhranitel'noy deyatel'nosti Publ., 2012, no. 1, pp. 67-70. (In Russ.). Available at: <http://elibrary.ru/download/87523324.pdf> (accessed 10.06.2016).