

DOI: 10.26104/NNTIK.2022.88.39.059

Омуров Н.К.

КЫРГЫЗ РЕСПУБЛИКАСЫНЫН ЖОГОРКУ ОКУУ ЖАЙЛАРДА
БИЛИМ БЕРҮҮНҮН САПАТЫН БАШКАРУУ СИСТЕМАСЫН
ӨРКҮНДӨТҮҮНҮН ТЕОРИЯЛЫК НЕГИЗДЕРИ

Омуров Н.К.

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ
СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ В ВЫСШИХ
УЧЕБНЫХ ЗАВЕДЕНИЯХ КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

N. Omurov

THEORETICAL FOUNDATIONS OF IMPROVING THE QUALITY
MANAGEMENT SYSTEM OF EDUCATION IN HIGHER EDUCATIONAL
INSTITUTIONS OF THE KYRGYZ REPUBLIC

УДК: 371.261

Бул илимий макалада изилдөөчү тарабынан иштелип чыккан методикалык көрсөтмөлөр ар кандай типтеги билим берүү мекемелеринин практикалык ишинде колдонулушу мүмкүн экендигине ылайыкталып ирээттүү иштелип чыгып сунушталган. Илимий иштин методологиялык негизине ылайык - системалар теориясына ылайык биз билим берүүнүн сапатын башкаруу системасын өркүндөтүү технологиясы иштелип чыкты жана жогорку билим берүү мекемесинде билим берүүнүн сапатын башкаруу системасын натыйжалуу өркүндөтүүнү камсыз кылган уюштуруучулук-педагогикалык шарттардын төмөндөгүдөй комплекси аныкталган: билим берүү мекемесинде сапат менеджментинин жалпы принциптерине жана 9000 сериясындагы ISO Эл аралык стандарттардын талаптарына негизделген билим берүүнүн сапат менеджментинин системасынын модели иштелип чыккан жана ишке киргизилген; бардык деңгээлдерде сапатты башкаруунун максаттарын жана милдеттерин ишке ашырууда жамааттын уюштуруучулук биримдигине багытталган инновациялык-билим берүү чөйрөсү түзүлгөн; маалыматтык-маалымдама системасы, маалыматтар базасы жана сапат көрсөткүчтөрүнүн номенклатурасы тарабынан колдоого алынган ЖОЖдун билим берүү ишине мониторинг жүргүзүү механизми ишке киргизилген.

Негизги сөздөр: билим берүүнүн сапаты, сапатты башкаруу, уюштуруучулук-педагогикалык шарттар, инновациялык-билим берүү чөйрөсү.

В данной научной статье разработаны и рекомендованы разработанные исследователем методические рекомендации, которые могут быть использованы в практической работе образовательных учреждений различных типов. В соответствии с методологической основой научной работы – теорией системы управления качеством образования и определен следующий комплекс организационно-педагогических условий, обеспечивающих эффективное совершенствование системы управления качеством образования в высшем образовательном учреждении: в образовательном учреждении осуществляется комплекс мер по повышению качества образования, основанный на общих принципах менеджмента качества и требованиях международных стандартов ISO серии 9000 разработана и внедрена модель системы менеджмента; создана инновационно-образовательная среда, ориентированная на организационное единство коллектива при реализации целей и задач

управления качеством на всех уровнях; внедрен механизм мониторинга образовательной деятельности вуза, поддерживаемый информационно-справочной системой, базами данных и номенклатурой показателей качества.

Ключевые слова: качество образования, управление качеством, организационно-педагогические условия, инновационная образовательная среда.

In this scientific article, methodological recommendations developed by the researcher are developed and recommended, which can be used in the practical work of educational institutions of various types. In accordance with the methodological basis of scientific work - the theory of systems, we have developed a technology for improving the quality management system of education and identified the following set of organizational and pedagogical conditions that ensure effective improvement of the quality management system of education in higher education institutions: the educational institution implements a set of measures to improve the quality of education, based on the general principles of quality management and the requirements of international standards ISO 9000 series. a management system model has been developed and implemented; an innovative educational environment has been created, focused on the organizational unity of the team in implementing the goals and objectives of quality management at all levels; a mechanism for monitoring the educational activities of the university has been introduced, supported by an information and reference system, databases and a nomenclature of quality indicators.

Key words: quality of education, quality management, organizational and pedagogical conditions, innovative educational environment.

Изилдөөнүн актуалдуулугу коомдун социалдык-экономикалык өнүгүүсүнүн азыркы этабынын жогорку билимдүү адистерди сапаттуу кесиптик даярдоонун талаптары менен аныкталган. Билим берүү социалдык чөйрө катары социумга, өлкөдөгү саясий жана экономикалык шарттарга, билим берүү мейкиндигиндеги абалга абдан көз каранды. Бүгүнкү күндө жогорку кесиптик билим берүүнүн алдында ХХI кылымдын башында коомдун билим берүү муктаждыктарын канааттандыруу боюнча өз миссиясын аткарууга даярдануу милдети турат. 2030-жылга чейин Кыргыз Республикасында билим берүүнү модернизациялоо Концепциясын ишке ашыруунун негизги

багыттарынын арасында: билим берүүнүн сапатын жана жеткиликтүүлүгүн жогорулатуу, академиялык мобилдүүлүктү жогорулатуу, дүйнөлүк илимий-билим берүү мейкиндигине интеграциялоо, экономикалык планда оптималдуу билим берүү системаларын түзүү, ЖОЖдордун корпоративдүүлүгүн жогорулатуу жана билим берүүнүн ар кандай деңгээлдеринин ортосундагы байланыштарды күчөтүү зарылдыгы белгиленди.

Билим берүүнү санариптештирүү, Кыргыз Республикасынын дүйнөлүк квалификациялуу эмгек рыногуна кирүүсүнүн келечеги жана жогорку билим берүү системасын дүйнөлүк билим берүү системасына интеграциялоонун сөзсүз болушу билим берүүдө жаңы киргизүүлөрдүн пайда болушуна алып келди, алардын айрымдары билим берүү системасына органикалык түрдө кошулду жана аларды өркүндөтүүнү алдын ала аныктады. Ушул этапта Билим берүү системасы керектөөчүлөрдүн талаптарына сезимтал динамикалуу, өзүн-өзү уюштуруучу, инновациялык системага түзүлөт. Бирок, билим берүү процесси өзүнүн өзгөчөлүгүнөн улам, тактап айтканда, жаңы окуу, илимий, методикалык, дидактикалык потенциалды иштеп чыгууга жана педагогикалык кадрларды Заманбап деңгээлдерге даярдоого же кайра даярдоого олуттуу убакыт сарптоолору менен аныкталган инерциялуулугунан улам, азырынча билим берүүнүн алдыңкы мүнөзүндөгү талаптарга жооп бербейт.

Изилдөө темасын тандоо төмөнкү жагдайлар менен шартталган жогорку окуу жайларынын билим берүүнүн сапатын башкаруу системасын андан ары жакшыртуу өнүктүрүү, ишке ашыруу жана шарттары өзгөчөлүктөрү менен аныкталат:

Биринчиден, коомдун социалдык-экономикалык багыттарынын өзгөрүшү Кыргыз Республикасынын экономикасындагы инновациялык кайра түзүүлөрдүн темптери менен жогорку квалификациялуу адистерди даярдоо практикасынын ортосунда карама-каршылыктарды жаратты. Алардын артынан мыйзам ченемдүү түрдө жогорку окуу жайларынын иштөөсүнүн билим берүү жана социалдык-экономикалык шарттарында өзгөрүүлөр болду. Атаандаштыкка жөндөмдүү адисти даярдоо зарылдыгы көптөгөн окумуштуулар эски ыкмаларды өркүндөтүү менен эмес, инновациялык стратегия менен байланыштырышат. Инновациялык билим берүү стратегиясы аккредитациялоо системасын киргизүү, билим берүүнүн маалыматтык башкаруу системасын түзүү сыяктуу өзгөчө башкаруучулук мамилени камтыйт [1; 2; 3].

Экинчиден, универсалдуу сапат менеджментинин философиясы барган сайын кеңири жайылууда жана кабыл алынууда. Эгерде алгач 9000 сериясынын эл аралык стандарттарында белгиленген сапатты камсыздоо нормалары биринчи кезекте өнөр жай ишканаларына тиешелүү болсо, азыркы учурда алар билим

берүү үчүн да актуалдуу болуп калды. Башкаруунун заманбап принциптерин киргизүү зарылдыгы билим берүүнүн башкы милдети - бир жагынан инсандын - студенттин сапаттуу билим берүү кызматтарына болгон жана келечектеги керектөөлөрүн канааттандыруу максатында Билим берүү процессин өркүндөтүү, экинчи жагынан коомдун жогорку квалификациялуу адистерди - адистерди даярдоо менен байланышкан.

Үчүнчүдөн, Кыргыз Республикасынын дүйнөлүк экономикалык мейкиндикке кириши дүйнө таанымындагы жана сапат жаатындагы билим берүүдөгү сакталып калган орнотмолорду кайра карап чыгууну сөзсүз талап кылат. Натыйжалуу сапат системаларын ишке ашыруу жогорку кесипкөйлүгүн, заманбап башкаруу ыкмаларын жана ыкмаларын бардык баскычтарында кызматкерлери жана жетекчилиги тарабынан билимди талап кылат, сапат системаларын долбоорлоо негиздери [4; 5; 6]. Эгерде билим берүү процессинин бардык катышуучулары пландаштырылган милдеттерге жетишүү боюнча жалпы максат менен бириктирилсе, билим берүүнүн сапатын башкаруу системасы натыйжалуу болот. Ал үчүн инновацияны өнүктүрүү үчүн шарттарды түзүү, ЖОЖдо сапат менеджментинин идеологиясын киргизүү, корпоративдик маданиятты өзгөртүү, инновациялык-билим берүү чөйрөсүн өнүктүрүү жана колдоо принципалдуу маанилүү.

Төртүнчүдөн, сапат каалаган университеттин атаандаш компоненти болуп саналат. "Каалаган билимдин" убактысы өтүп, университеттин туруктуулугу, сапаты, жакшы Аброю сыяктуу позициялар алдыңкы планга чыгат. Демек, билим берүүнүн жогорку сапатына кепилдик берген университет атаандаштыкка жөндөмдүү болот. Билим берүү мекемесинде сапат системасын иштеп чыгуу аккредитациялык көрсөткүчтөрдүн катарына билим берүүнүн сапатын камсыз кылуучу жогорку окуу жайларынын ички системасынын бар экендигин жана ишинин натыйжалуулугун киргизүүгө байланыштуу актуалдуу болууда.

Бешинчиден, мамлекеттик тапшырманы алуу үчүн конкурс киргизүү сөзсүз Кыргыз Республикасынын жогорку окуу жайларынын (эмгек рыногунда жана абитуриенттер рыногунда да) ортосунда атаандаштык өсүшүнө алып келет. Инвестиция жана бюджетке ээ болуу үчүн университет Олуттуу инновациялык потенциалга ээ жана заманбап башкарылууга тийиш.

Адабият булактарын талдоо билим берүүнүн сапатын башкаруу менен байланышкан маселелер боюнча окумуштуулар тарабынан бир топ убакыт каралып анализге алынып келген. Азыркы учурда башкаруу ишинде жаңы багыттар белгиленүүдө: натыйжалуу аркылуу бүтүрүүчүлөрдү даярдоонун сапатынын талап кылынган деңгээлин камсыздоо; башкаруунун ийкемдүү системасын түзүү; адамдык күч-аракеттерди айкалыштыруу жана алардын ишкердик активдүүлүгүн жогорулатуу; башкаруунун инновациялык

моделдерине өтүү (В.С. Аванесов, Н.Г. Алексеев, В.П. Беспалько, Б.С. Гершунский, Н.К. Дюшеева, В.И. Загвязинский, Т.Г. Калугина, С.К. Калдыбаев, М.У. Касымалиев, М.М. Поташник ж.б.) [7; 8; 9; 10; 11; 12].

9000 сериясын берүүнүн ISO жана TQM эл аралык стандарттарына байланыштуу маселелер документтерде жана авторлордун эмгектеринде каралган [13; 14; 15].

Бирок бүгүнкү күндө жогорку билим берүүнүн педагогикалык теориясында да, практикасында да билим берүүнүн сапатын башкаруу системасын түзүүнүн жана андан ары натыйжалуу иштешинин көптөгөн маселелери жетишсиз иштелип чыккан бойдон калууда, билим берүүнүн сапатын башкарууга системалык позициялардан бирдиктүү, ырааттуу мамиле дээрлик жок.

Ошентип, төмөндөгүлөрдүн ортосунда карамакаршылыктар бар экендиги айкындалды:

1) Кыргыз Республикасынын бирдиктүү билим берүү мейкиндигине киришине өтүү менен белгиленген, ал жогорку мектепте билим берүүнүн сапатын башкаруу системасын олуттуу өзгөртүүнү болжолдойт жана ЖОЖдун билим берүү процессинин натыйжаларын өлчөөдө жана баалоодо эл аралык стандарттардын заманбап талаптарына жооп бербеген салттуу ыкмалар;

2) ЖОЖдо билим берүүнүн сапатын башкаруу системасын натыйжалуу өзгөртүүгө жана өркүндөтүүгө азыркы коомдун объективдүү муктаждыгы.

Жогоруда айтылгандарды эске алуу менен биз мыйзам ченемдүү түрдө жогорку окуу жайда билим берүүнүн сапатын башкаруунун заманбап системаларын өркүндөтүүнүн актуалдуу проблемасы бар деген жыйынтыкка келебиз. Бул жыйынтыктын маанилүүлүгү жана актуалдуулугу, анын ЖОЖдорго карата колдонулган теориялык жана практикалык жактан жетишсиз иштелип чыгышы **"Кыргыз Республикасынын жогорку окуу жайларда билим берүүнүн сапатын башкаруу системасын өркүндөтүүнүн теориялык негиздери"** изилдөө темасын аныктоого негиз болду.

Изилдөөнүн максаты – университетте билим берүүнүн сапатын башкаруу системасын жакшыртууга багытталган уюштуруучулук-педагогикалык шарттарды аныктоо, негиздөө жана эксперименталдык жактан текшерүү болуп саналат.

Изилдөөнүн объектиси - жогорку окуу жайларында билим берүүнүн сапатын башкаруу.

Изилдөөнүн предмети - жогорку окуу жайларында билим берүүнүн сапатын башкаруу системасын өркүндөтүү процесси.

Изилдөөнүн гипотезасы: ЖОЖдордо билим берүүнүн сапатын башкаруу системасын өркүндөтүү, эгерде төмөнкү уюштуруучулук-педагогикалык шарттар ишке ашырылса, натыйжалуу болот:

– билим берүү мекемесинде сапат менеджментинин жалпы принциптерине жана ISO 9000 сериясындагы Эл аралык стандарттардын талаптарына негизделген билим берүүнүн сапат менеджментинин системасынын модели иштелип чыгат жана ишке киргизилет;

– бардык деңгээлдеги билим берүүнүн сапатын башкаруунун максаттарын жана милдеттерин ишке ашырууда жамааттын уюштуруучулук биримдигине багытталган инновациялык-билим берүү чөйрөсү түзүлөт;

– маалыматтык-маалымдама системасы, маалыматтар базасы жана сапат көрсөткүчтөрүнүн номенклатурасы тарабынан колдоого алынган ЖОЖдун билим берүү ишине мониторинг жүргүзүү механизми ишке киргизилет;

– ISO 9000 сериясындагы Эл аралык стандарттарынын талаптарын ЖОЖдун ишмердүүлүгүнө карата 2000-жылдын версиясында адаптациялоочу ченемдик-методикалык материалдардын пакети иштелип чыгат.

Изилдөөнүн максатына, проблемасына жана гипотезасына ылайык, **төмөнкү маселелерди** чечүү каралган:

1. Жогорку окуу жайларында билим берүүнүн сапатын башкаруу системасын өркүндөтүү проблемасынын абалын изилдөө, сапат концепциясын өнүктүрүү аспектинде башкаруу системаларын киргизүү тенденцияларын системалаштыруу.

2. "ЖОЖдо билим берүүнүн сапатын башкаруу" жана "ЖОЖдун инновациялык-билим берүү чөйрөсү" түшүнүктөрүнүн мазмунун Тактоо.

3. ЖОЖдордо билим берүүнүн сапатын башкаруу системасын өркүндөтүүгө багытталган уюштуруучулук-педагогикалык шарттарды аныктоо жана теориялык жактан негиздөө.

4. Иштеп чыгуу жана каралып жаткан процессти өркүндөтүү боюнча бардык деңгээлдеги жетекчилер жана окутуучулар үчүн жогорку окуу жайда билим берүүнүн сапатын башкаруу системасын түзүү технологиясын иш жүзүндө текшерүү.

Тандалып алынган илимий тема боюнча системалуу, кайра чыгаруу, комплекстүү, процесс, маркетинг жана башка илимий ыкмаларды колдонуу менен жүргүзүлдү.

Изилдөөнүн маалыматтык базасы болуп Кыргыз Республикасынын эл аралык жана ченемдик актылары, тармактык нускамалык-методикалык документтер, Кыргыз Республикасынын ЖОЖдорунун биринин базасында жүргүзүлгөн эксперименттин натыйжасында алынган, изденүүчү тарабынан практикалык жана илимий ишмердүүлүктүн жүрүшүндө 2016-2022 - жж. аралыгында чогултулган жана жалпыланган иш жүзүндөгү материал болду.

Издөөнүн базасы Кыргыз Мамлекеттик Техникалык Университети болду. И.Раззаков. Социологиялык сурамжылоолордун жүрүшүндө КМТУнун 500дөн ашык студенттерине, М.Рыскулбеков атындагы Кыргыз Экономикалык университетинин 200 студентине, КМТУнун бүтүрүүчүлөрү иштеген жана жогорку курстарда окуган 115 бөлүм жана бөлүм башчыларына, ЖОЖдун 86 кызматкерине анкета жана интервью берилди. КМТУнун дээрлик бардык түзүмдүк бөлүмдөрү билим берүүнүн сапатын башкаруу системасын иштеп чыгуу жана киргизүү боюнча тажрыйбалык-тажрыйбалык иштерге катышты. Академиянын ишине ички аудит, КР мамлекеттик стандартынын сапат менеджменти системасын сертификациялоо боюнча орган тарабынан аткарылган иштердин жогорку сапатын жана алынган натыйжалардын аныктыгын тастыктаган тышкы сертификациялык аудит жана инспекциялык контроль жүргүзүлгөн. Контролдук көрсөткүч катары С.Нааматов атындагы ММБУ жана ОГПИ жогорку окуу жайларындагы билим берүү ишмердүүлүгүн башкаруунун жыйынтыктары чыкты.

Издөөнүн илимий жаңылыгы – бул:

– жогорку окуу жайларында билим берүүнүн сапатын башкаруу системасын өркүндөтүүгө багытталган уюштуруучулук-педагогикалык шарттар аныкталган жана теориялык жактан негизделген;

– ЖОЖдо билим берүүнүн сапат менеджментинин системасын түзүү технологиясы иштелип чыкты жана тажрыйбада сыналды.

Издөөнүн жыйынтыктарынын теориялык мааниси "ЖОЖдо билим берүүнүн сапатын башкаруу" жана "ЖОЖдун инновациялык-билим берүү чөйрөсү" түшүнүктөрүнүн мазмунун тактоодо турат.

Издөөнүн практикалык мааниси:

– ЖОЖдун билим берүү ишмердүүлүгүнө мониторинг жүргүзүү үчүн критерийдик-баалоочу аппарат негизделген;

– исонун 9000 сериясындагы ISO Эл аралык стандарттарынын талаптарын ЖОЖдун ишмердүүлүгүнө карата 2010-жылдын версиясында адаптациялоочу ченемдик-методикалык материалдардын пакети иштелип чыкты;

– жогорку окуу жайдын бардык деңгээлиндеги окутуучулар жана жетекчилер үчүн эксперименттин жүрүшүндө методикалык сунуштар иштелип чыккан жана апробацияланган.

Автор тарабынан иштелип чыккан методикалык сунуштар ар кандай типтеги билим берүү мекемелеринин практикалык ишинде колдонулушу мүмкүн.

Издөөнүн теориялык тыянактарынын жана эксперименталдык натыйжаларынын негиздүүлүгү жана аныктыгы издөөнүн методологиялык негизделген логикасы, диагностикалык методикалардын ар түрдүүлүгү жана негиздүүлүгү, объектиге, предметке,

издөөнүн максаттарына жана милдеттерине шайкеш келген методдордун комплексин колдонуу, гипотезанын негизги жоболорун эксперименттик текшерүү, жыйынтыктардын кайталануусу; математикалык статистиканын ыкмалары менен тастыкталган алынган маалыматтардын сапаттык жана сандык анализи менен камсыз кылынат.

Биздин издөөнүн методологиялык негизине ылайык - системалар теориясына ылайык биз билим берүүнүн сапатын башкаруу системасын өркүндөтүү технологиясын иштеп чыктык жана жогорку билим берүү мекемесинде билим берүүнүн сапатын башкаруу системасын натыйжалуу өркүндөтүүнү камсыз кылган уюштуруучулук-педагогикалык шарттардын комплексин аныктадык:

– билим берүү мекемесинде сапат менеджментинин жалпы принциптерине жана 9000 сериясындагы ISO Эл аралык стандарттардын талаптарына негизделген билим берүүнүн сапат менеджментинин системасынын модели иштелип чыккан жана ишке киргизилген;

– бардык деңгээлдерде сапатты башкаруунун максаттарын жана милдеттерин ишке ашырууда жамааттын уюштуруучулук биримдигине багытталган инновациялык-билим берүү чөйрөсү түзүлдү;

– маалыматтык-маалымдама системасы, маалыматтар базасы жана сапат көрсөткүчтөрүнүн номенклатурасы тарабынан колдоого алынган ЖОЖдун билим берүү ишине мониторинг жүргүзүү механизми ишке киргизилди;

– 9000 сериясындагы ISO Эл аралык стандарттарынын талаптарын ЖОЖдун ишмердүүлүгүнө карата 2002-жылдын версиясында адаптациялоочу методикалык материалдардын пакети иштелип чыкты.

Адабияттар:

1. Кудайбердиева Г.К. Основные подходы к управлению качеством общего образования // Alatoo Academic Studies. – 2021. – № 2. – С. 57- 63.
2. Мусаев А.И. Кыргызстандагы көз карандысыз аккредитация: анын абалы жана көйгөйлөрү // Alatoo Academic Studies. – Бишкек, 2020. – № 3. – С. 19-29.
3. Omurzakova A.M. Stages of accreditation development in Kyrgyz Republic // Alatoo Academic Studies. – Бишкек, 2020. – № 4. – С. 289-295
4. Калдыбаев С.К., Эркинбаев А.А. Характеристики качества образования // Известия ВУЗов Кыргызстана. – Бишкек, 2011. – № 4. – С. 272-273.
5. Калдыбаев С.К., Бейшеналиев А.Б. Качество образовательного процесса в структуре качества образования // Успехи современного естествознания. – М., 2015. – № 7. – С. 90-97.
6. Чокобаева Г. Аккредитация, как система оценки качества образования вузов // Alatoo Academic Studies. – Бишкек, 2020 – № 1. – С. 138-145.
7. Дюшеева Н.К. Результаты обучения: сущность, содержание и методика описания // Известия Кыргызской академии образования. – Бишкек, 2014. – № 2. – С. 39-46.
8. Калдыбаев С.К. О сущности и роли результата обучения на

- современном этапе развития высшего образования // Современная высшая школа: инновационный аспект. – Челябинск, 2014. – № 1. – С. 61-67.
9. Касымалиев М.У. Формирование и использование образовательной информационной системы в общеобразовательных школах Кыргызской республики. // Наука, новые технологии и инновации Кыргызстана. - Бишкек, 2019. – № 10. – С. 179- 183.
10. Поташник М.М. Управление качеством образования: практико-ориентированная монография и метод, пособие / Под ред. М.М. Поташника. - М.: Пед.о-во России, 2006. - 448 с.
11. Калдыбаев С.К., Касымалиев М.У. Орто мектептин билим берүүчү информациялык чөйрөсү жана анын билим сапатын башкаруудагы ролу // Вестник КГУСТА им. Н.Исанова. - Бишкек, 2022. - № 1 (75). - С. 135-143.
12. Беспалько В.П. О критериях качества подготовки специалистов // Вестник высшей школы. - М., 1988. - № 1. - С. 3-8.
13. ISO 19011:2002 Руководящие указания. по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента. - Взамен ISO 10011-1: 1990; ISO 10011-2: 1991; ISO 14010: 1996; ISO 14011: 1996 и ISO 14012: 1996; введ. 2002. - М., 2002. - 32 с.
14. Глудкин О. Всеобщее управление качеством (TQM) / О.Глудкин, М, Горбунов, А.Гуров, Ю.Зорин. - М., 1999. - 177 с.
15. Овлия М.С., Аспинволл Э.М. TQM в высшем образовании: обзор / Системы качества в образовании: сб. пер. с англ., под ред. Адлера Ю.П. – М., 2000. - Вып. 1.