

ЛЕБЕДЕВА НАТАЛЬЯ ВАСИЛЬЕВНА

*кандидат психологических наук, доцент,
заместитель директора по внебюджетной деятельности, ученый секретарь
Института дополнительного профессионального образования
работников социальной сферы (Москва),
lebedeva1512@yandex.ru*

NATALYA LEBEDEVA

*Cand.Sc. (Psychology), Deputy Director for Extrabudgetary Activities,
Scientific Secretary of the Institute of Additional Professional Education of Social Workers (Moscow)*

ЛЕБЕДЕВА МАРИЯ АЛЕКСЕЕВНА

*магистрант Московского государственного технического университета имени Н. Э. Баумана,
lebedeva1512@yandex.ru*

MARIYA LEBEDEVA

Graduate Student, Bauman Moscow State Technical University

УДК 364.08

**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ
СПЕЦИАЛИСТОВ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ**

**THE QUALITY MANAGEMENT OF PROFESSIONAL TRAINING
OF SPECIALISTS OF SOCIAL SPHERE**

Аннотация. В статье рассматриваются вопросы профессиональной переподготовки специалистов социальной сферы. Раскрываются основные понятия, особое внимание уделено анализу категории «качество». На примере деятельности Института дополнительного профессионального образования работников социальной сферы (Москва) представлен опыт управления качеством профессиональной переподготовки таких специалистов.

ABSTRACT. The article considers the issues of quality management of professional training of specialists of social sphere in terms of additional professional education. Such concepts as the quality of education, retraining, quality management of professional retraining are revealed. On the example of the Institute of Additional Professional Education of Social Workers in Moscow, the experience of managing the quality of professional retraining of specialists in the social sphere is presented.

Ключевые слова: качество, управление, дополнительное профессиональное образование, специалист социальной сферы, переподготовка, образовательная программа.

KEYWORDS: quality, management, additional professional education, specialist of social sphere, retraining, educational programme.

Современные социально-экономические реалии диктуют необходимость непрерывного образования. Сегодня актуализируются вопросы дополнительного профессионального образования для конкретной отрасли. Введение профессиональных стандартов, постоянно возрастающие требования к уровню компетентности специалистов социальной сферы ставят в ранг приоритетных задач оперативное управление качеством профессионального дополнительного образования (ДПО).

ДПО ориентировано на тесную связь с реальным сектором экономики, производством, непроектной сферой и направлено

на удовлетворение потребностей личности, общества и государства в непрерывном образовании.

Дополнительному образованию принадлежит важная роль в развитии современного российского общества, поскольку реформы, проводимые в стране, требуют гибкой профессиональной переподготовки граждан, овладения новыми знаниями и специальностями.

Основными задачами данной системы являются получение новых и укрепление имеющихся профессиональных знаний, совершенствование деловых качеств обучающихся и подготовка их к выполнению новых трудовых функций. ДПО призвано

помочь личности адекватно ориентироваться в меняющейся социально-экономической обстановке, представлять и защищать свои интересы, уважая интересы и права других людей [6, с. 471].

Для понимания методологии управления качеством профессиональной переподготовки специалистов социальной сферы необходимо обратиться к теоретико-методологическому обоснованию категории «качество» в системе ДПО.

Качество — фундаментальная категория, которую рассматривал еще Аристотель в IV веке до н.э. Он предложил такое определение «... качеством, с одной стороны, называется видовое отличие сущности, как, например, человек есть некоторое качественно определенное животное, потому, что это животное двуногое, а конь — четвероногое; и круг — некоторая качественно определенная фигура, ибо это — фигура без углов, так что качеством является относящееся к сущности видовое отличие» [9, с. 237]. Аристотель обращает внимание на отличие предметов и на вариативность способов воздействия на свойства (качества) с целью их изменения. В своей работе «Категории» он дополняет определение качества следующим образом: «... один предмет не является сходным с другим, поскольку он дается качественно определенным: поэтому отличительным признаком качества можно считать то обстоятельство, что о сходном и несходном говорится лишь в применении к нему» [9, с. 238]. Из сказанного следует вывод о количественной характеристике качества и его мере и возможном управлении им с целью изменения.

В словарях русского языка качество трактуется как свойство или принадлежность, все, что отражает сущность лица или вещи, или как наличие существенных признаков, свойств, особенностей, отличающих один предмет или явление от других [7, с. 198]. В философском энциклопедическом словаре синтезируются исторически сложившиеся подходы к определению сущности философского понимания качества, оно рассматривается как определенность предмета, в силу которой он является данным, а не иным предметом и отличается от других предметов [9].

Качество в понимании производителя и качество в понимании потребителя — понятия взаимосвязанные. Производителю необходимо проявлять заботу о качестве в течение всего периода от производства до потребления продукта/услуги.

В условиях командно-административной и рыночной экономик выявляются основные различия в понимании качества. В первом случае оно определяется с позиции не потребителя, а производителя. При рыночной экономике важнее точка зрения потребителя. Качество продукта проявляется в процессе потребления. Именно при рыночной экономике качество продукта понимается с позиции его соответствия требованиям потребителя [1, с. 51].

На международном уровне требования к качеству определены стандартами ИСО серии 9000, первая редакция которых была сформулирована в конце 80-х годов XX века и ознаменовала выход международной стандартизации на новый

этап развития. Все производственные процессы были подчинены стандартам. В начале 1990-х стандарты «вошли» в сферу образования и установили четкие требования к обеспечению качества. Международная организация по стандартизации (стандарт ИСО-9001:2000) определяет качество как степень, с которой совокупность характеристик (отличительных свойств) выполняет установленные требования (потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным) [11, с. 8].

Стандарты ИСО серии 9000 дали возможность установить единый подход, признанный в мире, к договорным условиям по оценке систем качества и одновременно регламентировать отношения между производителями и потребителями товаров/услуг.

Сегодня существует разные определения качества, развиваемые в рамках новых наук: теории управления качеством, квалиметрии, квалитологии. Такое множество определений данного понятия обусловлено разнообразием компонентного состава качества, его сложностью, а также различиями в индивидуальном восприятии качества и его свойств людьми.

Подробный анализ различных трактовок проведен Т.И. Уткиной в диссертационном исследовании «Теоретические основы управления качеством подготовки учителя математики» и позволяет выявить характерные признаки, в той или иной форме присутствующие в большинстве определений:

«... — качество есть существенная определенность объекта, которая характеризует его в целом (признак целостности);

— качество как интегративное свойство обладает сложной иерархической структурой. Возможна декомпозиция качества на составляющие его элементы (качества более низкого порядка, свойства). Для управления качеством это означает, что изменение одних свойств прямо или опосредованно приводит к изменению других. С точки зрения измерения (оценки) качества этот признак означает, что по некоторым легко измеряемым свойствам можно давать оценку качествам более высокого порядка, непосредственное измерение которых не представляется возможным (признак иерархичность);

— качество изменчиво, оно может улучшаться или ухудшаться под влиянием внешних условий или в результате деятельности. Другим фактором, обуславливающим неустойчивость качества, является изменчивость потребностей (признак изменчивости)...» [8, с. 72].

Использование термина «образование» возможно в неразрывной связи трех его составляющих: системы, процесса, результата. Если же говорить о качестве, то в этом случае составляющих две: характеристики продукции или услуги, отвечающие установленным требованиям, и удовлетворение ожиданий потребителя от продукции или услуги. Поэтому в современных педагогических исследованиях, посвященных проблеме качества образования (образовательных услуг), делается акцент не на философской, а на так называемой

производственной трактовке категории «качество». Здесь ключевой является совокупность характеристик и свойств объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные (предполагаемые) потребности заказчиков образовательных услуг.

А. В. Кирьякова констатирует, что существует более 100 толкований понятия «качество образования». Наиболее распространенными являются следующие [2, с. 108]:

«— Качество образования есть совокупность свойств объекта, которые относятся к его способности удовлетворять установленные или предполагаемые потребности.

— Качество образования — это результат и процесс. Качество «образования-результата» — это совокупность качеств личности, которые формируются через такие категории, как культура личности, социальная и гражданская зрелость, уровень знаний, умений, творческих способностей. Качество «образования-процесса» — совокупность свойств образовательного процесса, организованного в определенной образовательной системе для реализации общественно-значимых целей по формированию личности.

— Качество образовательного процесса в высшей школе представляет собой интегральное свойство, определяющее способность педагогической системы удовлетворять существующим и перспективным потребностям государства и общества по подготовке высококвалифицированных профессионалов и др.»

Управление качеством базируется на документации, в которой описывается (документируется) вся деятельность организации, а также действия участников образовательного процесса для достижения требуемого уровня качества. К документации системы управления качеством относятся: политика в области качества, стандарты качества, нормативно-регулирующая и рабочая документация всех направлений деятельности вуза.

Как подчеркивает И. И. Бурлакова, в системе профессионального образования логика управления качеством не всегда понятна и прозрачна. Стратегическое планирование (разработка стандартов, федеральных и региональных программ, единых концепций, требований и т. д.) часто отстает от тактического планирования (разработка и внедрение предметных концепций, курсов и планов на учебный год, организация информационно-образовательного пространства, использование передовых педагогических технологий в процессе организации учебного процесса) [1, с. 59].

Бурлакова также определяет совокупность условий, обеспечивающих эффективное управление качеством образования:

- усиление воспитательных и развивающих функций высшей школы;
- научно-методическая обеспеченность управления качеством образовательного процесса;
- расширение инновационной деятельности вузов/кафедр и внедрение в образовательный процесс современных технологий, влияющих на его качественное обновление;

- организация и стимулирование общественной и административной поддержки педагогов, стремящихся к совершенствованию профессионального мастерства;

- повышение личной ответственности педагога за качество результатов образования;

- подготовка нормативных документов, отражающих не только специфику профессиональной подготовки студентов, но и определяющих требования к качеству личностных, метапредметных и предметных результатов образования;

- совершенствование механизмов аттестации преподавательского состава, вузов.

Современный подход к созданию системы управления качеством образования в целом и профессиональной подготовки в частности основывается на методологии международного стандарта качества ИСО 9001:2000 и предусматривает регулирование образовательного процесса на основе мониторинга и оценивания его состояния по специальным критериям и с учетом факторов, оказывающих влияние на конечный результат — достижение требуемого качества профессиональной подготовки студента [1, с. 63].

Исследованиями теоретической и практической подготовки студентов занимаются многие ученые. О. С. Анисимов, Б. С. Гершунский, Т. И. Уткина и ряд других исследователей считают, что профессиональная подготовка студента, ограниченная только теорией, не может удовлетворить запросы работодателей. Практическая профессиональная подготовка студента предполагает, что он обладает интеллектуальными и профессиональными навыками и сможет творчески применить теоретические знания на практике [1, с. 79].

Как феномен педагогической науки и практики понятие «качество профессиональной подготовки студентов» имеет множество определений, например: общественное значение, сферу социальной жизнедеятельности, личностную значимость, процесс и результат образовательной деятельности, потребности государства, общества и личности.

Все это относится к профессиональной подготовке студента. А что известно о качестве профессиональной переподготовки специалистов конкретной отрасли? В нашем случае — социальной сферы.

Согласно статье 76 Федерального закона №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» дополнительное профессиональное образование осуществляется посредством реализации дополнительных профессиональных программ (программ повышения квалификации и программ профессиональной переподготовки). Программа повышения квалификации направлена на совершенствование и (или) получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации. Программа профессиональной переподготовки предусматривает получение компетенции, необходимой для выполнения нового вида профессиональной деятельности, приобретение новой квалификации [10].

Выражая собственную точку зрения, сделаем акцент на то, что профессиональная переподготовка специалиста социальной сферы — это многоаспектное понятие, которое включает удовлетворение потребностей как государственных, общественных в профессионалах высокого уровня, так и личностных каждого специалиста.

Деятельность системы переподготовки направлена на достижение ряда задач:

- реализацию принципа компетентности и профессионализма;
- определение потребности в переподготовке и повышении квалификации руководителей и специалистов социальной защиты населения;
- обеспечение системы переподготовки и повышения квалификации высококвалифицированным профессорско-преподавательским составом;
- постоянное формирование, стимулирование и удовлетворение потребностей в профессиональной переподготовке и повышении квалификации кадров;
- приведение квалификации кадрового потенциала специалистов к современному уровню в соответствии с профессиональными стандартами [3, с. 144].

Понятие «качество профессиональной переподготовки специалиста социальной сферы» стоит рассматривать с разных позиций. Прежде всего с позиции субъектов образовательного процесса. Затем с позиции учреждения дополнительного профессионального образования, предоставляющего комплекс образовательных услуг, отвечающих требованиям ФГОС и профессиональных стандартов специалистов социальной сферы, а также запросам личности и общества (потребителей) и разработанных с учетом профессиональной деятельности субъекта. Качество профессиональной переподготовки специалиста социальной сферы, таким образом, можно определить в соответствии с требованиями ФГОС, предъявляемыми к качеству подготовленности слушателя учреждения дополнительного профессионального образования, учитывающими совокупность приобретенных профессиональных и личностных качеств, обуславливающих способность удовлетворять устанавливаемые требования, ожидаемым потребностям отрасли, слушателя и общества в целом.

Качество профессиональной переподготовки специалиста социальной сферы — это совокупность: целей и содержания, развернутого в дополнительных профессиональных программах; эффективного преподавания, адекватных средств и способов (образовательных технологий) достижения личностных, метапредметных и предметных результатов; способность производителей образовательных услуг удовлетворить установленные или предполагаемые потребности общества и отдельных граждан в приобретении профессиональной компетентности в процессе профессиональной переподготовки.

Нормативно-правовую базу системы управления качеством Института дополнительного профессионального образования работников социальной сферы Москвы (ИДПО ДТСЗН г. Москвы)

в целом составляют документы в области образования, принятые в Российской Федерации с 2000 года (Федеральный закон «Об образовании РФ», Концепция Федеральной целевой программы развития образования до 2015 года, Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации до 2020 года и др.), Концепция национальной политики России в области качества продукции и услуг, Положение о премии Правительства РФ в области качества, утвержденная 24 февраля 1999 года, № 206, стандарт ИСО 9001:2000.

К документации системы управления качеством относятся: дополнительные профессиональные программы (учебный план, рабочие программы дисциплин, стажировок), планы работы факультета и кафедр, положения о структурных подразделениях, должностные инструкции.

Управление качеством профессиональной переподготовки специалистов социальной сферы является теоретически обоснованной педагогической системой, состоящей из взаимосвязанных компонентов. В их число входят: цель, задачи, разработка содержания дополнительной профессиональной программы, создание технологий реализации дополнительной профессиональной программы, мониторинг качества профессиональной переподготовки, оценка и коррекция системы управления качеством профессиональной переподготовки в случае отклонения от эталона. Управлять данной системой целесообразно на основе технологического подхода [1, с. 57].

Необходимо отметить, что с учетом опыта работы ИДПО ДТСЗН в настоящее время выстроена система выявления запроса на конкретные дополнительные профессиональные программы. Первым этапом согласования всех новых образовательных программ является экспертная оценка, осуществляемая Департаментом труда и социальной защиты населения Москвы. Опытные руководители учреждений отрасли, а также ведущие специалисты-практики проводят независимую оценку представленных программ, дают свои рекомендации с учетом практиков, работающих на местах.

В 2016–2017 учебном году обучение осуществляется по новым дополнительным профессиональным программам с присвоением квалификации. Есть принципиальные отличия от программ переподготовки объемом 540 часов. Сегодня слушатели после обучения по программе 680 часов получают диплом с присвоением квалификации. Это способствует решению вопросов с кадрами в отрасли и проблем соответствия профессиональным стандартам.

В рамках данного исследования управления качеством профессиональной переподготовки контроль и оценка деятельности преподавателей также являются необходимыми компонентами. Абсолютно все преподаватели заинтересованы в успешной профессиональной деятельности. Совершенствование своего труда начинается с умения диагностировать проблемы. Оценка качества труда преподавателя в системе ДПО учитывает, помимо его теоретических знаний, и навыки практической деятельности

в области социальной работы, а именно специфику социального обслуживания населения.

В свою очередь, оценка квалификации преподавателя связана с реализацией ряда принципов: объективности (независимости оценки труда от проверяющего); значимости каждого критерия; научности (четкого научного обоснования критериев); полноты (всестороннего отражения всех сторон деятельности преподавателя, характеризующих его труд); диагностичности (возможности по предполагаемым критериям прийти к однозначному заключению о том или ином уровне квалификации преподавателя).

Продуктивно работающий преподаватель — это преподаватель развивающейся образовательной системы. Он должен иметь структурированные знания в области социальной работы в целом и отдельно своего направления (например, социальная работа с семьями, детьми, пожилыми, инвалидами и др.), психологии, педагогики, социологии, философии и т.д. Это качественные показатели, отражающие педагогическое мастерство и профессионализм. Кроме того, поскольку преподаватель системы дополнительного профессионального образования специалистов социальной сферы работает со взрослой аудиторией, которую составляют практики, нужны знания андрагогики, позволяющие учитывать особенности обучения взрослых, помогающие эффективно выстраивать учебно-образовательный процесс.

Для преподавателя-андрагога важно наличие у него высокой коммуникативной культуры, являющейся одним из компонентов педагогической культуры. Необходимость ее совершенствования обусловлена тем, что преподаватель постоянно включен в процесс общения, предусматривающий разнообразные и многоплановые отношения, в частности со слушателями курсов переподготовки и повышения квалификации. Эти отношения появляются и развиваются в процессе совместной деятельности, ключевым условием осуществления которой становится общение.

Коммуникативные способности в данном случае подразумевают умение общаться со слушателями, найти правильный подход к обучаемым, установить с ними контакт. Именно это составляет основу учебно-образовательного процесса для взрослых.

Особенности системы переподготовки и повышения квалификации, связанные с кратковременностью обучения, неоднородностью контингента слушателей и другим, побуждают преподавателя активно воздействовать помимо интеллектуально-познавательной сферы личности слушателя, и на эмоционально-волевую, влияя на ценностные ориентации, мотивы, познавательные и профессиональные интересы.

Учебно-образовательный процесс в Институте дополнительного образования грамотно сочетает в себе когнитивную сторону и эмоциональную, что способствует повышению успешности работы. Эмоциональный фактор здесь также является одним из необходимых компонентов учебной деятельности [4, с. 161].

В профессиональной деятельности преподавателя Института можно выделить три основные составляющие: учебная деятельность, научная и организационная.

Показателями выполнения учебной нагрузки являются количественные показатели, которые измеряются количеством проведенных занятий (в учебных часах). Научная составляющая деятельности преподавателя отражается в подготовке и издании учебников, монографий, учебно-методических пособий, публикации научных статей, участии в конференциях, круглых столах и т.д. Организационная составляющая касается организационного сопровождения (организация и проведение выездных занятий, кураторство над группой слушателей по всем организационным вопросам и т.д.).

Все вышеперечисленное отражается в индивидуальном плане преподавателя с ежемесячным заполнением данных.

Качественные и количественные критерии, которые характеризуют уровень профессионального мастерства преподавателя, определяются как в показателях качества (глубина, системность знаний, сформированность образовательной деятельности), так и в количественных параметрах (рейтинги, баллы, категории). Количественные показатели дают возможность сопоставить профессиональную оценку преподавателя, а качественные отражают уровень профессиональной подготовленности.

Такими образом, преподавателем-профессионалом ДПО может считаться тот, кто решает задачи обучения в условиях ДПО на качественно высоком уровне (объективные критерии), достигая предметных, метапредметных и личностных результатов в процессе профессиональной переподготовке слушателя (результативные критерии); мотивирован и личностно расположен к профессии, социально активен (субъективные критерии); использует современные способы и технологии (процессуальные критерии); стремится индивидуализировать труд, развивая собственную индивидуальность средствами профессии, постоянно повышает профессиональный уровень, накапливая опыт (индивидуально-вариативные критерии); предположен к количественной и качественной эволюции оценки профессиональной деятельности, готов к дифференцированной оценке труда.

В условиях ИДПО понять и проанализировать образовательные запросы слушателей помогает служба мониторинга. Регулярный мониторинг образовательных запросов обучающихся и учет их интересов позволяет обеспечить такой уровень сотрудничества, при котором могут быть максимально учтены запросы слушателя и выстроен его образовательный маршрут.

Прежде чем приступить к занятиям, все слушатели заполняют анкету, посредством которой выявляется образовательный запрос, уточняются темы в области социальной работы, требующие повышенного внимания, и формы обучения (лекции, тренинги, семинары, практикумы и т.д.). С учетом этого дополнительные профессиональные программы корректируются, некоторые слушатели переходят на обучение по индивидуальному

образовательному маршруту. И по завершению курсов люди высказывают свое мнение о пройденном обучении, вносят рекомендации.

В монографии Н. В. Лебедевой «Роль дополнительного образования в профессионально-личностном развитии специалистов по социальной работе» выявлены условия, обеспечивающие эффективность учебно-образовательной деятельности:

- *организационно-психологические условия*: обогащение развивающих ресурсов пространства дополнительного профессионального образования на основе идей гуманитарно-культурологического, личностно-деятельностного, рефлексивного, диалогического подходов; построение системы психолого-педагогического сопровождения и актуализации психологического фактора; включение в систему психолого-педагогического сопровождения всех участников: слушателей, профессорско-преподавательский состав ИДПО ДТСЗН Москвы, а также и руководителей и представителей администрации организаций социального обслуживания;

- *психолого-педагогические условия*: учет общего мотивационного комплекса, на основе которого у слушателей формируется мотивационно-ценностное отношение к учебной деятельности, а через нее к социально значимой деятельности; развивающий характер взаимодействия участников учебно-образовательного пространства, основанный на открытости, активности, безопасности и диалогичности; совершенствование профессионализма на основе развития социально значимых личностных качеств (стремления к самореализации, рефлексивности, эмпатии, ценности «я» и ценности «я» другого человека, самоконтроля, ответственности за решение проблем); учет возрастных

особенностей развития и значимых составляющих личности профессионала [5, с. 172].

Вопрос об управлении качеством профессиональной переподготовки специалистов социальной сферы является ключевым в организации учебно-образовательного процесса ИДПО. Системный подход к управлению качеством профессиональной переподготовки, являющийся основным, исходит из того, что ИДПО есть система, каждый из элементов которой имеет свою специфику и функционально определенные организационные цели. Соответственно этому задача управления сводится к дифференциации и интеграции системообразующих элементов и может быть реализована при условии, что каждый руководитель (заведующий кафедрой) в решении проблем, относящихся к его компетенции, будет подходить к ним с позиций системного анализа и синтеза.

Структурно-функциональный подход к управлению качеством профессиональной переподготовки специалистов социальной сферы предусматривает раскрытие содержания управления через функции (элементы, стадии, этапы) управленческой деятельности, образующие управленческий цикл.

Анализ работы ИДПО показывает, что система управления качеством профессиональной переподготовки специалистов социальной сферы является важным компонентом создания эффективного ДПО, позволяющего оперативно решать задачи повышения профессионального уровня работников за счет осуществления учебно-образовательной деятельности по программам переподготовки. Вопрос управления качеством профессиональной переподготовки требует постоянной проработки и поиска новых форм контроля, а следовательно, и управления качеством всего учебно-образовательного процесса.

1. Бурлакова И. И. Управление качеством профессиональной подготовки студентов-будущих учителей иностранного языка: дис. ... д. пед. наук. М.: МГПУ, 2015. 402 с.
2. Кирьякова А. В. Качество образования как педагогическая проблема // Качество профессионального образования: обеспечение, контроль и управление: материалы Всерос. науч.-практ. конф. Оренбург: ОГУ, 2003. С. 25–35.
3. Лебедева Н. В. Обучение взрослых в системе переподготовки и повышения квалификации. М.: «Перо», 2013. 166 с.
4. Лебедева Н. В. Преподаватель-андрагог системы переподготовки и повышения квалификации // Вестник Череповецкого государственного университета. 2014. № 4 (57). С. 160–163.
5. Лебедева Н. В. Роль дополнительного образования в профессионально-личностном развитии специалистов по социальной работе. Уфа: Инфинити, 2015. 225 с.
6. Морозов А. В., Коченко А. А. Актуальные проблемы профессиональной переподготовки современных специалистов // Молодой ученый. 2012. № 5 (40). С. 471–473.
7. Словарь современного русского языка: в 20 т. 2-е изд., перер. и доп. М.: Русский язык, 1991. Т. 15. 864 с.
8. Уткина Т. И. Теоретические основы управления качеством подготовки учителя математики: дис. ... д. пед. наук. М.: Московский гос. областной ун-т, 2005. 396 с.
9. Философский энциклопедический словарь / под ред. Л. Ф. Ильичева. М.: Советская энциклопедия, 1983. 840 с.
10. Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ [Электронный ресурс] // Официальный интернет-портал правовой информации. Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/ (дата обращения: 02.02.2017).
11. ISO 9001:2000. Quality Management Systems — Requirements. Available at: <https://www.iso.org/standard/21823.html> (accessed 10.02.2017).

References

1. Burlakova I. I. *Upravleniye kachestvom professionalnoy podgotovki studentov-budushchikh uchiteley inostrannogo yazyka: dis. ... dok-ra ped. nauk* [Quality management of professional training of students — future teachers of a foreign language: D.Sc. (Pedagogy) dissertation]. Moscow: Moscow City University Publ., 2015. 402 p. (In Russian).

2. Kiryakova A. V. Kachestvo obrazovaniya kak pedagogicheskaya problema [Quality of education as a pedagogical issue]. *Materialy Vserossiyskoy nauchno-prakticheskoy konferentsii «Kachestvo professionalnogo obrazovaniya: obespecheniye, kontrol i upravleniye»* [Proc. of the All-Russian Scientific and Practical Conference «Quality of Professional Education: Provision, Control, and Management»]. Orenburg: Orenburg State University Publ., 2003, pp. 25–35 (in Russian).
3. Lebedeva N. V. *Obucheniye vzroslykh v sisteme perepodgotovki i povysheniya kvalifikatsii* [Adult education in the system of retraining and qualification enhancement]. Moscow: Pero Publ., 2013. 166 p. (In Russian).
4. Lebedeva N. V. Prepodavatel-androgog sistemy perepodgotovki i povysheniya kvalifikatsii [Teacher-andragogist in the system of advanced training and retraining]. *Vestnik Cherepovetskogo gosudarstvennogo universiteta — Cherepovets State University Bulletin*, 2014, 4 (57), pp. 160–163 (in Russian).
5. Lebedeva N. V. *Rol dopolnitelnogo obrazovaniya v professionalno-lichnostnom razvitii spetsialistov po sotsialnoy rabote* [The role of additional education in professional and personal development of social work specialists]. Ufa: Infinity Publ., 2015. 225 p. (In Russian).
6. Morozov A. V., Kochenko A. A. Aktualnyye problemy professionalnoy perepodgotovki sovremennykh spetsialistov [Current issues of professional retraining of modern specialists]. *Molodoy uchenyy — The Young Scientist*, 2012, 5 (40), pp. 471–473 (in Russian).
7. *Slovar sovremennogo russkogo yazyka v 20 tomakh* [Dictionary of modern Russian language in 20 volumes]. Vol. 15. 2nd Ed. Gorbachevich K. S. (ed.). Moscow: Russkiy Yazyk Publ., 1991. 864 p. (In Russian).
8. Utkina T. I. *Teoreticheskiye osnovy upravleniya kachestvom podgotovki uchitelya matematiki: dis. ... dok-ra ped. nauk* [Theoretical foundations of managing the quality of training of teacher of mathematics: D.Sc. (Pedagogy) dissertation]. Moscow: Moscow Region State University Publ., 2005. 396 p. (In Russian).
9. Fedoseyeva P. N., Kovaleva S. M., Panova V. G. *Filosofskiy entsiklopedicheskiy slovar* [Philosophical encyclopedic dictionary]. Ilyichev L. F. (ed.). Moscow: Sovetskaya entsiklopediya Publ., 1983. 840 p. (In Russian).
10. *The Federal Law of the Russian Federation No. 273-FZ of December 29, 2012 «About Education in the Russian Federation»*. Available at: <http://cis-legislation.com/document.fwx?rgn=57340> (accessed 02.02.2017).
11. *ISO 9001:2000. Quality Management Systems — Requirements*. Available at: <https://www.iso.org/standard/21823.html> (accessed 10.02.2017).