

УДК 37

Е. Л. Кудрина, А. Г. Гук

**ПОТРЕБНОСТЬ РАБОТОДАТЕЛЕЙ В СПЕЦИАЛИСТАХ СФЕРЫ
КУЛЬТУРЫ И УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ**

В статье представлен и обобщен опыт и результаты Кемеровского государственного университета культуры и искусств (КемГУКИ) по изучению удовлетворенности внутренних и внешних потребителей образовательных услуг. Полученные результаты рассматриваются в контексте функционирования сертифицированной системы менеджмента качества, реализуемой в КемГУКИ.

Ключевые слова: потребность работодателей, удовлетворенность потребителей, качество образовательных услуг, специалисты культуры, система менеджмента качества.

E. L. Kudrina, A. G. Guk

**EMPLOYERS' NEED FOR EXPERTS IN CULTURE AND CUSTOMERS'
SATISFACTION OF EDUCATIONAL SERVICES QUALITY**

The article presents the experience and results of Kemerovo State University of Culture and Arts (KemGUKI) observing the satisfaction of internal and external consumers of educational services. These results are discussed in the context of the functioning of a certified quality management system, implemented in KemGUKI.

Keywords: employers' need, customer satisfaction, quality of educational services, cultural specialists, quality management system.

Культурная реальность современного общества как «общества знаний», в котором знание помогает развивать производство и формировать новую личность, оценивающую, понимающую и переживающую мир, умеющую общаться и использовать все свои способности для эффективного поведения и профессионального применения практических умений и навыков, убедительно доказывает, что развитие культуры и инновационное развитие экономики – взаимосвязанные процессы, включающие образование. «Образование – оптимально интенсивный способ вхождения человека в мир культуры. Процесс образования дает возможность освоения культурных ценностей общества, достижений науки и практического опыта человечества» [3, с. 23].

Сегодня идет процесс интенсивного развития мирового образовательного пространства, который требует особого подхода к развитию образования в сфере культуры и искусства. Как отмечает Г. П. Ивлиев: «в сложнейшем процессе непрерывного развития человечества верным спутником образования является искусство. Объединение образования и искусства постепенно привело к уникальному в нашей стране явлению – образованию в сфере культуры и искусства, направленному на поиск и развитие одаренных детей и молодежи, их профессиональное становление, а также на воспитание широкой подготовленной аудитории зрителей и слушателей» [1, с. 137].

Необходимо отметить, что рост конкуренции в сфере образования, усиление требований со стороны потребителей к качеству образовательных услуг, вхождение России в европейское образовательное пространство привели к тому, что ориентация на потребителя стала ключевым принципом в организации образовательного процесса любого вуза, особенно в условиях сертифицирован-

ной системы менеджмента качества (СМК). Ориентация на требования потребителей – обязательное условие, выдвигаемое международными стандартами серии ИСО 9000.

В образовательной среде в качестве потребителя, как известно, выступают, прежде всего, все категории обучающихся (студенты, слушатели курсов, магистранты, аспиранты), а также их родители или попечители; работодатели (учреждения культуры, другие организации и юридические лица); государство. В качестве внутренних потребителей принято также считать преподавателей и другие категории работников вуза.

Измерение удовлетворенности потребителя осуществляется с использованием различных показателей, имеющих разные весовые коэффициенты:

- индикаторы имиджа образовательного учреждения: надёжная репутация, длительность пребывания на образовательном рынке, место в мониторинге эффективности деятельности вуза;

- трудоустройство выпускников;

- ценовая политика платных образовательных услуг;

- наличие и уровень гарантий качества образовательных услуг;

- уровень компетентности профессорско-преподавательского состава образовательного учреждения и его выпускников;

- широта ассортимента образовательных услуг и перечня направлений и профилей подготовки;

- уровень сервиса в информационном обеспечении потребителей: разработанность и наполняемость официального сайта, отражение деятельности вуза в средствах массовой информации и прочее;

- комфортность окружающей среды в производстве образовательных услуг;

- заработная плата: как внутренних потребителей (преподавателей и других катего-

рий работников), так и выпускников при трудоустройстве по профилю подготовки в вузе.

Измерение удовлетворенности потребителей преследует цель получить достоверные данные для управления образовательным процессом, для корректирования номенклатуры образовательных программ, их наполнения в соответствии с требованиями рынка труда и тенденциями современной парадигмы отношения к культуре, когда современным реформам следует придать «духовный камертон, основанный на нравственных основах культуры и искусства» [1, с. 20].

Одно из требований системы менеджмента качества в вузе – постоянное отслеживание состояния удовлетворенности потребителей образовательными услугами, соизмерение полученных результатов с требованиями и ожиданиями пользователей, выявление тенденций их изменений с целью принятия управленческих решений по повышению качества услуги и процесса ее предоставления. При этом мониторинг удовлетворенности потребителей образовательных услуг включает в себя не только аналитику, постановку диагноза и прогноз тенденций, но и корректировку развития образовательных программ, реализуемых вузами.

Принимая во внимание значимость и необходимость на постоянной основе вести исследования по данной проблеме в рамках системы менеджмента качества, осуществление процессов измерения удовлетворенности потребителей образовательными услугами в ФГБОУ ВПО «Кемеровский государственный университет культуры и искусств» (КеМГУКИ) возложено на отдел менеджмента качества и научно-исследовательский институт прикладной культурологии (НИИ ПК).

Сотрудники НИИ ПК в период с октября 2011 года по сентябрь 2012 года провели пять исследований по выявлению удовлетворенности потребителей образовательных

услуг КеМГУКИ с точки зрения их качества и мониторинг «Потребности работодателей в специалистах сферы культуры».

Для проведения исследований были:

- определены услуги и процессы, удовлетворенность которыми необходимо было оценить (их перечень включен в текст анкет для опроса);
- определены категории потребителей услуг;
- выбраны соответствующие показатели измеряемых услуг и процессов;
- разработаны вопросы для включения в анкеты;
- уточнен метод исследования, утверждены формы анкет, определены лица, проводящие анкетирование и обработку полученных результатов;
- прописана методика обработки данных;
- определены направления деятельности и процедура использования информации об удовлетворенности потребителей услугами для повышения качества осуществляемых процессов.

В качестве потребителей услуг были выбраны следующие категории:

- **Студенты** всех курсов обучения институтов: информационных и библиотечных технологий, социально-культурной деятельности, театра, хореографии, социально-гуманитарного, визуальных искусств.

- **Работодатели**, представляющие отдельные учреждения культуры: библиотеки (гг. Кемерово, Томск), детские музыкальные школы и школы искусств (гг. Кемерово, Красноярск), детские учреждения дополнительного образования детей (гг. Кемерово, Киселевск, Топки), дома культуры (гг. Кемерово, Юрга, Прокопьевск), музеи (гг. Кемерово, Таштагол; д. Писаная Яшкинского района Кемеровской области), образовательные учреж-

дения (гг. Кемерово, Минусинск, Горно-Алтайск, Новосибирск, Новокузнецк, Кызыл, Яшкинский район, Гурьевский район, Таштагольский район), социальные учреждения, осуществляющие поддержку детей (гг. Кемерово, Киселевск), профильные учреждения культуры (гг. Кемерово, Гурьевск, Белово, Горно-Алтайск, Осинники, Таштагол, пос. Елыкаево Кемеровского района Кемеровской области), театры (гг. Кемерово, Мариинск, Прокопьевск). В исследовании приняли участие руководители 128 учреждений Сибирского федерального округа.

- Научно-педагогический состав (профессорско-преподавательский состав) КемГУКИ.

Вопросы для анкет по проводимым исследованиям составлены И. Ф. Петровым, доктором социологии, профессором, зав. лабораторией актуальных проблем современной культуры НИИ ПК КемГУКИ.

Проведены шесть исследований:

1. «Удовлетворённость студентов 1-го курса выбранным для обучения вузом». Исполнители: Н. Д. Ултургашева, доктор культурологии, профессор, зав. лабораторией традиционной народной культуры; Е. В. Веселовская, кандидат филологических наук, старший научный сотрудник. Срок исполнения: декабрь 2011 года – февраль 2012 года.

2. «Удовлетворённость студентов 2, 3, 4-го курсов качеством предоставляемых в КемГУКИ образовательных услуг». Исполнитель: Е. В. Веселовская, кандидат филологических наук, старший научный сотрудник. Срок исполнения: февраль-март 2012 года.

3. «Удовлетворённость профессорско-преподавательского состава работой в КемГУКИ». Исполнители: А. А. Гук, доктор философских наук, профессор, директор НИИ ПК; Е. В. Веселовская, кандидат филологических наук, старший научный сотрудник. Срок исполнения: апрель 2012 года.

4. «Удовлетворенность работодателей качеством подготовки специалистов в КемГУКИ». Исполнитель: А. С. Двуреченская, кандидат культурологии, доцент, старший научный сотрудник. Срок исполнения: май-сентябрь 2012 года.

5. «Потребности работодателей в специалистах сферы культуры». Исполнитель: А. В. Василенко, научный сотрудник. Срок исполнения: май-июнь 2012 года.

6. «Удовлетворенность выпускников полученными в КемГУКИ знаниями». Исполнитель: А. В. Киселев, кандидат исторических наук, доцент, старший научный сотрудник. Срок исполнения: май-июнь 2012 года.

С развернутыми материалами исследований можно ознакомиться на официальном сайте НИИ ПК КемГУКИ по адресу: <http://niipk.kemguki.ru>. В данной статье мы приводим лишь отдельные данные по результатам исследований, связанные с библиотечным делом, социально-культурной деятельностью и другими творческими направлениями подготовки специалистов.

Результаты исследований показали следующее.

По теме исследования «Удовлетворенность работодателей качеством подготовки специалистов в КемГУКИ». Метод исследования – анкетирование.

Общее количество запланированных учреждений для опроса составило 100 (100 %) единиц. Количество опрошенных учреждений – 69 (69 %). Среди них (69 учреждений – в соотношении к 100 %):

- 4 – библиотеки (6 %);
- 6 – музеи (9 %);
- 9 – дома культуры (13 %);
- 14 – профильные учреждения (20 %);
- 7 – социальные учреждения, осуществляющие поддержку детей (10 %);
- 5 – театры (7 %);

- 8 – детские музыкальные школы и школы искусств (12 %);

- 16 – образовательные учреждения (23 %).

Количество опрошенных учреждений по г. Кемерово – 50 (72,5 %). Другие города и районы – 19 (27,5 %), в том числе: г. Томск – 1 (1,45 %); Горная Шория – 1 (1,45 %); Яшкинский район – 1 (1,45 %); г. Горно-Алтайск – 1 (2,9 %); Гурьевский район – 1 (1,45 %); г. Осинники – 1 (1,45 %); г. Юрга – 1 (1,45 %); г. Прокопьевск – 1 (1,45 %); Таштагольский район – 1 (1,45 %); г. Белово – 1 (1,45 %); г. Киселевск – 1 (1,45 %); г. Топки – 1 (1,45 %); г. Мариинск – 1 (1,45 %); г. Новокузнецк – 1 (1,45 %); п. Елыкаево Кемеровского района – 1 (1,45 %); г. Красноярск – 1 (1,45 %); г. Новосибирск – 1 (1,45 %); г. Кызыл – 1 (1,45 %).

Общий уровень подготовки выпускников КемГУКИ в целом удовлетворяет работодателей, как библиотечного дела, так и других творческих направлений деятельности, в том числе социально-культурной и культурно-досуговой сферах.

По мнению работодателей библиотечных учреждений, выпускник обладает следующими личностными качествами (из 27 заявленных): ответственность, дисциплинированность, энергичность, грамотность, исполнительность, способность обучаться на рабочем месте, способность добросовестно относиться к труду, стремление к достижению реального результата, воспитанность, культура общения, умение подобрать адекватный внешний вид для различной обстановки, умение общаться, умение налаживать отношения. В меньшей степени развиты следующие качества (по степени убывания соответственно): 75 % – знание прав и обязанностей гражданина, пунктуальность, целеустремленность, организаторские способ-

ности, творческие способности, желание трудиться, способность правильно распоряжаться своим временем (тайм-менеджмент), умение слушать и понимать другого человека, способность эффективно работать в команде, умение вовремя мобилизоваться; 50 % – умение адекватно оценивать собственные способности и их стоимость на рынке труда; умение решать проблемы (следовать логике «проблема-анализ-решение»), умение ставить цели и достигать их, бесконфликтность.

Подтверждение личностных качеств выпускника работодателями библиотечных учреждений можно выразить в следующем процентном соотношении: 100 % – 13 качеств из 27; 75 % – 10 качеств из 27; 50 % – 4 качества из 27.

Работодатели оценили наличие профессиональных качеств выпускника. Из 18 заявленных профессиональных качеств выпускник, по мнению руководителей библиотечных учреждений, обладает: 100 % – умение и готовность вести переговоры; способность к письменной и устной коммуникации, толерантность, способность извлекать и анализировать информацию из различных источников, способность к планированию и организации деятельности; владение современными средствами телекоммуникации (факс, скайп, электронная почта и т. п.), умение пользоваться сетью Интернет; знание и готовность к использованию основных прикладных программных средств, способность применять знания на практике. В меньшей степени развиты следующие качества (по степени убывания соответственно): 75 % – способность выстраивать стратегии действия, принятия решений и разрешения проблем, владение современными методами и приемами работы с персоналом, способность организовывать работу людей ради достижения поставленных целей, умение

мыслить критически, способность взаимодействовать с экспертами в других предметных областях; 50 % – способность к оценке затрат и результатов деятельности организации, знание организационно-правовых основ управленческой и предпринимательской деятельности; знание и готовность к использованию инновационных идей; знание иностранного языка.

Подтверждение профессиональных качеств выпускника работодателями библиотечных учреждений можно выразить в следующем процентном соотношении: 100 % – 9 качеств из 18; 75 % – 6 качеств из 18; 50 % – 4 качества из 18.

Работодатели оценили готовность выпускника к профессиональной деятельности. На 100 %: владение специальностью на высоком уровне; умение работать творчески, видеть новое; стремление к повышению квалификации; способность проявить оригинальность и творческий подход; способность к профессиональному мышлению.

75 % респондентов оценили: умение критически отслеживать и осмысливать развитие теории и практики; владение методами исследования; владение предметной областью на высоком уровне, то есть владение новейшими методами и техниками, знание современных теорий; готовность к инновациям, поиску нестандартных решений в профессиональной деятельности; готовность к планированию и прогнозированию.

50 % респондентов оценили: умение использовать графические и компьютерные программы (Microsoft Excel, Corel, Photoshop).

Таким образом, из 11 профессиональных качеств, свидетельствующих о готовности выпускника к трудовой деятельности, руководители библиотечных учреждений подтверждают: 100 % – 5 качеств из 11; 75 % – 5 качеств из 11; 50 % – 1 качество из 11.

100 % опрошенных работодателей изъявили готовность и впредь принимать на работу выпускников КемГУКИ и развивать связи и сотрудничество с вузом.

Аналогичные исследования по удовлетворенности работодателей качеством подготовки специалистов в КемГУКИ проведены и по другим направлениям подготовки (см.: <http://niipk.kemguki.ru>).

Следующее исследование, проведенное НИИ ПК в 2012 году, – «Потребности работодателей в специалистах сферы культуры». Методы исследования: социологические (анкетирование), статистические, а также методы анализа и синтеза. Результаты исследования представлены в виде текста справки. Общее количество запланированных учреждений для опроса – 100 (100 %). Общее количество опрошенных учреждений – 59 (59 %).

Работодатели определили круг специальностей, в специалистах которых их учреждения нуждаются больше всего; указали способы поиска нового сотрудника; применяемые методы отбора кандидатов на вакантную должность; указали причины, по которым чаще всего отказывают кандидатам при приеме на работу.

Следует отметить, что учреждения культуры Кемеровской области испытывают потребность в новых сотрудниках раз в несколько лет – 51 % респондентов; раз в год – 39 %; раз в полгода – 10 %.

Результаты опроса позволяют судить не только об общей степени потребности работодателей в специалистах в сфере культуры, но и о наиболее острых проблемах подготовки кадров.

Следующие этапы работы по результатам проведенных исследований включали:

1. Отчет руководителя процессами «Удовлетворенность потребителей» и «Мониторинг» на ближайшем заседании совета системы менеджмента качества о результатах исследований (директор НИИ ПК).

2. Анализ результатов исследований применительно к разным процессам деятельности КемГУКИ; диагностирование несоответствий.

3. Разработка корректирующих действий, корректировка развития реализуемых образовательных программ.

4. Мониторинг улучшений по результатам корректирующих и предупреждающих действий в соответствии с выявленными несоответствиями; мониторинг условий реализации ООП ВПО КемГУКИ.

Полученные в процессе пилотажных исследований результаты будут содействовать реализации вузом в корне изменившей-

ся парадигмы образования, нацеливая его «на создание каждому человеку условий для формирования и развития своего творческого потенциала через решение таких важных задач, как “научить познавать”, “научить действовать”, “научить жить в обществе” и просто – “научиться жить” в современном мире» [2, с. 80]. Посредством этих действий коллектив КемГУКИ не только повысит качество удовлетворения потребностей работодателей в специалистах информационно-библиотечной и социально-культурной деятельности, но и определит пути удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых вузом образовательных услуг.

Литература

1. Ивлиев Г. П. Культурная политика и развитие законодательства о культуре в Российской Федерации: статьи и выступления. – М.: Норма: ИНФРА-М, 2012. – 208 с.
2. Кудрина Е. Л. Миссия вузов культуры и искусств в современном мире глобализации и культуры, основанной на знаниях // Подготовка кадров для сферы культуры и искусств: национальные традиции и современные тенденции: кол. монография по материалам V Международного симпозиума «Вузы культуры и искусств в мировом образовательном пространстве» / под общ. ред. Р. Г. Абдулатипова, А. Г. Турсунова, Ф. М. Мухаметшина, О. П. Неретина, Ф. А. Азизи. – М.: МГУКИ, 2012. – С. 77–87.
3. Культура как стратегический ресурс России в XXI веке. Культура человека и человек культуры (Московский форум культуры – 2012). – М.: МГУКИ. – 40 с.
4. ГОСТ Р ИСО 9000:2008. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь: [Электронный ресурс]: утв. Приказом Ростехурегулирования от 18.12.2008. № 470-ст.: официальный интернет-ресурс компании «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=EXP;n=454486>. – Загл. с экрана.
5. ГОСТ Р ИСО 9001:2008. Системы менеджмента качества. Требования: [Электронный ресурс]: утв. Приказом Ростехурегулирования от 18.12.2008 № 471-ст.: официальный интернет-ресурс компании «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=EXP;n=454156>. – Загл. с экрана.
6. ГОСТ Р ИСО 9004-2010. Национальный стандарт Российской Федерации. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества [Электронный ресурс]: утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 23.11.2010 № 501-ст.: официальный интернет-ресурс компании «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=135559>. – Загл. с экрана.
7. ГОСТ Р ИСО 10002-2007. Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях [Электронный ресурс]: утв. Приказом Ростехурегулирования от 31.10.2007 № 283-ст.: официальный интернет-ресурс компании «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=EXP;n=418635>. – Загл. с экрана.

8. Удовлетворенность студентов 1-го курса вузом в целом [Электронный ресурс] // НИИ ПК КемГУКИ: официальный сайт. – Режим доступа: <http://niipk.kemguki.ru>. – Загл. с экрана.
9. Удовлетворённость студентов 2, 3, 4-го курсов качеством предоставляемых университетом образовательных услуг [Электронный ресурс] // НИИ ПК КемГУКИ: официальный сайт. – Режим доступа: <http://niipk.kemguki.ru>. – Загл. с экрана.
10. Удовлетворенность работодателей качеством подготовки специалистов КемГУКИ [Электронный ресурс] // НИИ ПК КемГУКИ: официальный сайт. – Режим доступа: <http://niipk.kemguki.ru>. – Загл. с экрана.
11. Потребности работодателей в специалистах сферы культуры [Электронный ресурс] // НИИ ПК КемГУКИ: официальный сайт – Режим доступа: <http://niipk.kemguki.ru>. – Загл. с экрана.

Literatura

1. Ivliev G. P. Kul'turnaja politika i razvitie zakonodatel'stva o kul'ture v Rossijskoj Federacii: stat'i i vystuplenija. – М.: Norma: INFRA-M, 2012. – 208 s.
2. Kudrina E. L. Missija vuzov kul'tury i iskusstv v sovremennom mire globalizacii i kul'tury, osnovannoj na znaniyah // Podgotovka kadrov dlja sfery kul'tury i iskusstv: nacional'nye tradicii i sovremennye tendencii: kol. monografija po materialam V Mezhdunarodnogo simpoziuma «Vuzy kul'tury i iskusstv v mirovom obrazovatel'nom prostranstve» / pod obshh. red. R. G. Abdulatipova, A. G. Tursunova, F. M. Muhametshina, O. P. Neretina, F. A. Azizi. – М.: MGUKI, 2012. – S. 77–87.
3. Kul'tura kak strategicheskij resurs Rossii v HH1 veke. Kul'tura cheloveka i chelovek kul'tury (Moskovskij forum kul'tury – 2012). – М.: MGUKI. – 40 s.
4. GOST R ISO 9000:2008. Sistemy menedzhmenta kachestva. Osnovnye polozhenija i slovar': [Jelektronnyj resurs]: utv. Prikazom Rostehuregulirovanija ot 18.12.2008 № 470-st oficial'nyj internet-resurs kompanii «Konsul'tantPljus». – Rezhim dostupa: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=EXP;n=454486>. – Zagl. s jekrana.
5. GOST R ISO 9001:2008. Sistemy menedzhmenta kachestva. Trebovanija [Jelektronnyj resurs]: utv. Prikazom Rostehuregulirovanija ot 18.12.2008 № 471-st.: oficial'nyj internet-resurs kompanii «Konsul'tantPljus». – Rezhim dostupa: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=EXP;n=454156>. – Zagl. s jekrana.
6. GOST R ISO 9004-2010. Nacional'nyj standart Rossijskoj Federacii. Menedzhment dlja dostizhenija ustojchivogo uspeha organizacii. Podhod na osnove menedzhmenta kachestva [Jelektronnyj resurs]: utv. i vvedjon v dejstvie Prikazom Rosstandarta ot 23.11.2010 № 501-st.: oficial'nyj internet-resurs kompanii «Konsul'tantPljus». – Rezhim dostupa: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=135559>. – Zagl. s jekrana.
7. GOST R ISO 10002-2007. Menedzhment organizacii. Udovletvorennost' potrebitelja.rukovodstvo po upravleniju pretenzijami v organizacijah [Jelektronnyj resurs]: utv. Prikazom Rostehuregulirovanija ot 31.10.2007 № 283-st.: oficial'nyj internet-resurs kompanii «Konsul'tantPljus». – Rezhim dostupa: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=EXP;n=418635>. – Zagl. s jekrana.
8. Udovletvorjonnost' studentov 1-go kursa vuzom v celom [Jelektronnyj resurs] // NII PK KemGUKI: oficial'nyj sajt. – Rezhim dostupa: <http://niipk.kemguki.ru>. – Zagl. s jekrana.
9. Udovletvorjonnost' studentov 2, 3, 4-go kursov kachestvom predostavljajemyh universitetom obrazovatel'nyh uslug [Jelektronnyj resurs]: NII PK KemGUKI: oficial'nyj sajt. – Rezhim dostupa: <http://niipk.kemguki.ru>. – Zagl. s jekrana.
10. Udovletvorennost' rabotodatelej kachestvom podgotovki specialistov KemGUKI [Jelektronnyj resurs] // NII PK KemGUKI: oficial'nyj sajt. – Rezhim dostupa: <http://niipk.kemguki.ru>. – Zagl. s jekrana.
11. Potrebности rabotodatelej v specialistah sfery kul'tury [Jelektronnyj resurs] // NII PK KemGUKI: oficial'nyj sajt. – Rezhim dostupa: <http://niipk.kemguki.ru>. – Zagl. s jekrana.