

РИСК-ОРИЕНТИРОВАННОЕ МЫШЛЕНИЕ В СИСТЕМАХ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ВЫСШИХ УЧЕБНЫХ ЗАВЕДЕНИЙ

Гарельский В.А., канд. техн. наук
Оренбургский государственный университет

На сегодняшний день наличие на предприятиях и в организациях действующей и сертифицированной системы менеджмента качества (СМК), соответствующей требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 [1], является неотъемлемой частью производственной деятельности. Преимущества внедрения таких систем доказаны временем, и они очевидны:

- необходимость внедрения обратной связи с потребителями, что в свою очередь, увеличивает степень лояльности и доверия во взаимоотношениях «потребитель-производитель (поставщик, продавец)»;
- возможность вовлечения производителя (поставщика, продавца) в СМК организации;
- организация становится самоулучшающейся и саморазвивающейся, а следовательно, требуется меньше времени на контроль и внутренний мониторинг со стороны руководителя организации;
- определены и установлены требования к персоналу организации;
- оптимизация документооборота организации за счет внедрения процесса управления документацией;
- оптимальное использование доступных производственных ресурсов;
- оптимизация и повышение эффективности и результативности процессов;
- четко определен результат, которого должен достигнуть каждый сотрудник;
- постоянное повышение качества продукции и работ (услуг);
- постоянное повышение конкурентоспособности продукции и работ (услуг);
- процессы для обеспечения мониторинга и измерений задокументированы и находятся под управлением;
- усовершенствование системы управления организацией и повышение ее эффективности;
- идентифицируются владельцы процессов, четко распределяются и закрепляются обязанности и ответственность и т.д. [2]

То же самое (с учетом специфики образовательной деятельности) относится и к высшим учебным заведениям.

В Оренбургском государственном университете (ОГУ) уже несколько лет внедрена и действует СМК, регламентирующая осуществление учебно-методического процесса.

Однако необходимо помнить, что требования стандартов ИСО серии 9000 сами представляют из себя постоянно совершенствующуюся систему, что соот-

ветствует одному из основополагающих принципов – постоянное улучшение. Данный факт говорит о необходимости корректировки СМК организации под обновленные требования стандартов.

До недавнего времени на территории РФ требования к СМК устанавливались ГОСТ ISO 9001-2011 [3]. В 2015 году на смену этому документу была принята новая версия – ГОСТ Р ИСО 9001-2015, содержащая ряд отличий и нововведений. Основным новшеством данного стандарта можно назвать необходимость применения в организации риск-ориентированного мышления при разработке СМК и осуществлении деятельности. Потенциальным преимуществом для организации от применения СМК, основанной на [1], является, в частности, направление усилий на риски и возможности, связанные со средой и целями организации.

Риск-ориентированное мышление позволяет организации определять факторы, которые могут привести к отклонению от запланированных результатов процессов и СМК организации, а также использовать предупреждающие средства управления для минимизации негативных последствий и максимального использования возникающих возможностей [1].

ГОСТ Р ИСО 9000-2015 определяет риск как влияние неопределенности. Влияние выражается в отклонении от ожидаемого результата – позитивном или (что более распространено) негативном. Неопределенность является состоянием, связанным с недостатком, даже частично, информации, понимания или знания о событии, его последствиях или вероятности. Риск часто определяют по отношению к потенциальным событиям и их последствиям или к их комбинации. Риск часто выражается в терминах комбинации последствий события и связанных с ними вероятностей возникновения [4].

Риск, R , имеет и математическое описание [5]:

$$R = M[Y_{\Sigma}] = \sum_{i=1}^n P_i Y_i, \quad (1)$$

где $M[Y_{\Sigma}]$ – математическое ожидание причиняемого ущерба;

i – иницирующий фактор риска;

n – количество иницирующих факторов;

P_i – вероятность отклонения от ожидаемого результата, вызванного i -ым иницирующим фактором;

Y_i – ущерб, вызванный i -ым иницирующим фактором.

Из вышесказанного следует, что под риском применительно к образовательной деятельности следует понимать вероятность (или возможность) выпуска из образовательного учреждения дипломированного бакалавра (специалиста, магистра) с низким уровнем знаний, умений, навыков и компетенций с учетом ущерба, который может быть нанесен вследствие этого народному хозяйству и экономике государства.

Подобная ситуация может быть вызвана большим количеством иницирующих факторов. Одним из самых немаловажных среди них является несовершенство учебного плана направления подготовки (специальности) в части включения ряда дисциплин и распределения нагрузки, необходимой для их освоения обучающимися, о чем уже говорилось в [6, 7].

Очевидна необходимость управлять риском образовательного процесса с использованием различных механизмов. Управление риском должно основываться на его оценке. Методы и шкалы оценки могут быть разными: взаимное посещение занятий преподавателями, рейтинговое оценивание работы, контрольные тестирования и балльно-рейтинговая оценка студентов, и т.д. Наибольший эффект эти инструменты принесут в том случае, если они будут использоваться в рамках единой системы – системы риск-ориентированного мышления, являющейся одним из базовых элементов СМК учреждения высшего образования.

Чтобы соответствовать требованиям [1] организации необходимо планировать и внедрять действия, связанные с рисками и возможностями. Направление усилий на риски и возможности создает основу для повышения результативности СМК, достижения улучшенных результатов и предотвращение неблагоприятных последствий [1].

Подводя итог, можно сказать, что риск-ориентированное мышление необходимо для достижения результативности СМК высшего учебного заведения и, как следствие, повышению качества образовательной деятельности организации.

Список литературы

1. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования. – Введ. 2015-11-01. – М.: Стандартинформ, 2015. – 32 с.
2. Официальный сайт межотраслевого института подготовки кадров и информации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.mipki.com/pages/462/> (дата обращения: 25.12.2017).
3. ГОСТ ИСО 9001-2011. Системы менеджмента качества. Требования. – Введ. 2013-01-01. – М.: Стандартинформ, 2012. – 33 с.
4. ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. – Введ. 2015-09-28. – М.: Стандартинформ, 2015. – 54 с.
5. Рябинин, И.А. Надежность и безопасность структурно-сложных систем/И.А. Рябинин. – СПб.: Политехника, 2000. – 248 с.
6. Гарельский, В.А. Проблемы и особенности преподавания дисциплины «метрология, стандартизация и сертификация» студентам инженерно-технических специальностей и направлений подготовки [Электронный ресурс]/ Гарельский В.А., Воробьев А.Л. // Университетский комплекс как региональный центр образования, науки и культуры: материалы Всерос. науч.-метод. конф. Оренбург. гос. ун-т. – Электрон. дан. – Оренбург, 2017. – С. 318-321.

7. Воробьев, А.Л. Проблемы и пути совершенствования подготовки инженеров по вопросам метрологии, стандартизации управления качеством [Электронный ресурс]/ Воробьев А.Л., Колчина И.В., Лукоянов В.А. // Университетский комплекс как региональный центр образования, науки и культуры: материалы Всерос. науч.-метод. конф. Оренбург. гос. ун-т. – Электрон. дан. – Оренбург, 2015. – С. 210-212.

8. Воробьев, А.Л. К вопросу о повышении мотивации студентов к обучению / Воробьев А.Л., Феськова А.А. // Сборник: Наука, Техника, Инновации 2014 сборник статей Международной научно-технической конференции. Под общей редакцией А.Л. Сафонова. 2014. С. 416-421.

7. Куприянов, А.В. О роли дисциплины «Метрология, стандартизация и сертификация» в формировании профессиональных навыков будущих специалистов» [Электронный ресурс]/ Куприянов А.В. // Университетский комплекс как региональный центр образования, науки и культуры: материалы Всерос. науч.-метод. конф. Оренбург. гос. ун-т. – Электрон. дан. – Оренбург, 2017. – С. 346-349.