

**Совершенствование системы менеджмента качества учреждения  
дополнительного образования взрослых на основе менеджмента риска**

Калюта В.М., Лешова Е.А.

Белорусский государственный институт повышения квалификации  
и переподготовки кадров по стандартизации, метрологии  
и управлению качеством

Процессный подход, применяемый в СМК согласно требованиям стандарта СТБ ISO 9001, всегда предполагал применение менеджмента риска. Риск – это сочетание вероятности наступления рискованного события и значимости его последствий. Риск-менеджмент включает идентификацию риска, его анализ, оценку, обработку, коммуникации риска, разработку мероприятий и управление риском. В СМК учреждения дополнительного образования взрослых (УДОВ) мы идентифицировали риски, связанные со следующими процессами:

– процесс «Стратегическое планирование, анализ и постоянное улучшение»: недостижение целей учреждения образования, несоответствия при лицензировании и аккредитации, неудовлетворенности слушателей, работодателей, недостаточная результативность маркетинговых исследований, несоответствие запланированных результатов затраченным ресурсам;

– процесс «Управление персоналом»: недостаток квалифицированных педагогических кадров, неудовлетворенность персонала, низкий процент острепенности профессорско-преподавательского состава;

– процесс «Проектирование образовательных процессов и программ»: недостатки в учебно-программной документации;

– «Образовательный процесс»: несоответствие компетенций слушателей установленным требованиям, недостаточное информационное, учебно-методическое обеспечение, несоблюдение требований охраны труда, перегруженность аудиторного фонда и др.

Оценивание уровня риска проводится по формуле:  $R = WP$ , где  $W$  – значимость последствий,  $P$  – вероятность наступления рискованного события в условных единицах (например, от 1 до 5). После первичного анализа значения уровня риска по каждому пункту сравниваются с допустимым уровнем риска, установленным владельцем процесса. Для рисков, уровень которых превышает допустимый, разрабатываются и реализуются мероприятия. В дальнейшем проводятся повторные анализ и оценка рисков. Применение методики менеджмента риска позволит повысить эффективность и результативность СМК в УДОВ.