

2. http://www.ivisit.com/products_presenter
3. <http://www.videoport.ru>
4. Bologna Ministerial Conference, Louvain-la-Neuve and Leuven, 28-29 April 2009
5. <http://www.webmeetings.ru/>
6. Доклад Кирпич С.В., Лесун Б.В. «Повышение квалификации специалистов с использованием технологии Webinar» 8-я международная научно-техническая конференция «Наука – образованию, производству, экономике», секция «Иновационные технологии в образовании», 28 января 2010 г.

УДК 005.6(063)

ИННОВАЦИОННЫЙ ПОДХОД К МЕНЕДЖМЕНТУ В УЧРЕЖДЕНИЯХ ОБРАЗОВАНИЯ НА ОСНОВЕ СТАНДАРТОВ ISO СЕРИИ 9000

Лешова Е.А., Калюта В.М., Черняк В.Н.

БГИПК по стандартизации, метрологии и управлению качеством
Минск, Беларусь

Рассматриваются вопросы повышения качества и конкурентоспособности образования, обеспечения соответствия международным стандартам предоставляемых образовательных услуг. Понятие инноваций в учреждениях образования тесно связано с проблемой обеспечения и совершенствования качества образования и образовательных услуг. С целью повышения качества образовательных услуг Учреждения образования (УО) Республики Беларусь сегодня активно осуществляют разработку систем менеджмента качества (СМК) в соответствии с СТБ ISO 9001-2009.

Повышение качества и конкурентоспособности образования, обеспечение соответствия международным стандартам предоставляемых образовательных услуг, является стратегией устойчивого развития нашего государства.

Понятие инноваций в учреждениях образования тесно связано с проблемой обеспечения и совершенствования качества образования и образовательных услуг.

Под качеством образования понимают сбалансированное соответствие образования установленным целям, потребностям, требованиям потребителей и заинтересованных сторон.

С целью повышения качества образовательных услуг Учреждения образования Республики Беларусь сегодня активно осуществляют разработку систем менеджмента качества в соответствии с СТБ ISO 9001-2009.

Разработка и внедрение СМК представляет собой комплекс мероприятий интеллектуального, информационного, программного, методического и организационного характера.

При внедрении и совершенствовании СМК стратегической целью организации является постоянное улучшение, как реализация одного из основополагающих принципов менеджмента качества.

Имеются два основных подхода к проведению постоянного улучшения процессов:

- проекты прорыва, ведущие или к пересмотру и улучшению существующих

процессов, или внедрению новых процессов;

- деятельность по поэтапному постоянному улучшению, проводимая работниками в рамках существующих процессов.

Известно достаточно много моделей и инструментов менеджмента, ориентированных на улучшение, которые могут быть применены в УО: модель ENQA (Европейский фонд управления качеством), бенчмаркинг, самооценка, TQM (всеобщий менеджмент качества), рейтинговая система оценки успеваемости, статистические методов, сбалансированная система показателей и другие.

Однако прежде, чем говорить об улучшении, необходимо определить и реализовать подход к оценке результативности процессов СМК и системы менеджмента в целом, что и требует СТБ ISO 9001 в соответствующих разделах: 4.1; 5.3, 5.6.3; 5.1; 6.1; 8.1; 8.4; 8.5.1 в СТБ ISO 9001.

Выстроив четкие взаимосвязи, установив измеримые цели на соответствующих уровнях и увязав их с Политикой в области качества, установив действенную систему мониторинга, организация обеспечит реализацию Политики в области качества на всех уровнях управления.

Выбранные показатели должны охватывать все важные аспекты деятельности УО.

Присвоив экспертным методом коэффициенты весомости каждому показателю (сумма всех коэффициентов весомости равна 1) можно предложить интегральную оценку СМК УО. Представитель руководства один раз в год (полугодие) по результатам проведенного мониторинга определяет результативность СМК на основе интегрального показателя (Кинт)

$$K_{инт} = \sum_{i=1}^n \Pi_i \cdot K\vartheta_i$$

где Π_i – i -тый показатель;

$K\vartheta_i$ – коэффициент весомости i -того показателя;

n – количество показателей, используемых для оценки СМК.

$$\sum_{i=1}^n K\vartheta_i = 1$$

Необходимо также установить интервал колебания интегрального показателя, присвоив ему характеристику результативности. Для обеспечения объективной оценки результативности СМК наряду с интегральным показателем необходимо рассматривать и единичные показатели, характеризующие основные направления деятельности УО.

Оценка результативности СМК является обязательным требованием, при дальнейшем совершенствовании СМК целесообразно оценивать также ее эффективность.

1. СТБ ISO 9001-2009 Системы менеджмента качества. Требования.
2. Е.В. Булдакова «Совершенствование методики оценки системы менеджмента качества», Вестник Алтайского государственного аграрного университета № 12 (62), 2009.
3. Степанов А.В. «Оценка результативности СМК: методический аспект» //Стандарты и качество. – 2009. – № 1. – С. 70 – 78.