

НОВЫЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ СТАНДАРТ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА УЧРЕЖДЕНИЙ ОБРАЗОВАНИЯ

В. И. Шевченко,

ректор Белорусского государственного института
повышения квалификации и переподготовки кадров
по стандартизации, метрологии и управлению качеством

Аннотация. В статье говорится о совершенствовании менеджмента учреждений образования. В основу берутся современные разработки международной организации по стандартизации. Описывается международный стандарт ISO 21001, его структура, принципы MSEO и его преимущества.

Summary. The article deals with the improvement in the management of educational institutions. Modern elaborations of the international organization for standardization are taken as a basis. International standard ISO 21001, its structure, the principles of MSEO and its benefits are described.

Новые требования к качеству, содержанию образования и механизмам его контроля и оценки предъявляет сегодня экономика страны, ориенти-

рованная на знания и эффективность их капитализации. Разработан «Комплекс мер на 2016–2020 годы по стимулированию внедрения в экономику страны передовых методик и современных международных систем управления качеством»: повысить конкурентоспособность организаций и устойчивость экономики страны за счет внедрения в организациях современных систем менеджмента. Также разработана программа социально-экономического развития Республики Беларусь до 2020 года: совершенствование системы образования путем повышения доступности и качества образования в соответствии с потребностями инновационной экономики, требованиями информационного общества, образовательными запросами граждан. На соответствие стандарту ISO 9001 в мире сертифицировано более 20 тысяч систем менеджмента качества учреждений образования.

Технический комитет ISO № 288 разрабатывает международный стандарт ISO 21001 «Образовательные организации. Системы менеджмента для образовательных организаций. Требования с руководством по применению». В этом стандарте учтены особенности менеджмента в образовательной деятельности. Название системы менеджмента для образовательной организации получило английскую аббревиатуру – MSEO.

Потенциально организации извлекут выгоды от функционирования MSEO по этому международному стандарту:

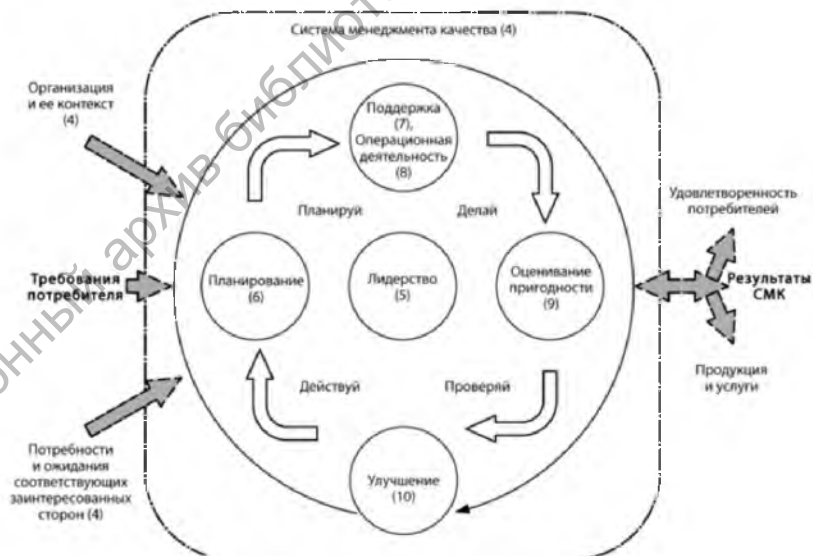
- a) лучшее сопряжение образовательной миссии, видения, целей и планов действия;
- b) содержательное и справедливо качественное образование для всех;
- c) помощь в самоопределении обучения и пожизненных возможностей обучения;
- d) более персонализированное обучение и эффективное удовлетворение всех обучающихся и особенно со специальными потребностями образования и дистанционного обучения;
- e) взаимосвязь процессов и инструментов оценки, чтобы продемонстрировать и увеличить результативность и эффективность;
- f) рост доверия к организации;
- g) средство, которое позволяет образовательным организациям продемонстрировать свою приверженность эффективным методам управления качеством;
- h) культура совершенствования организации;
- i) гармонизация национальных стандартов в международных рамках;
- j) расширенное участие заинтересованных сторон;
- k) стремление к превосходству и новшествам.

ISO 21001 является самостоятельным стандартом на системы управления, в сопряжении с положениями стандарта ISO 9001 (без применения).

Он фокусируется на системах управления образовательных организаций, а также воздействии их на обучающихся и других соответствующих заинтересованных сторонах. Стандарт провозглашает процессный подход и мышление на основе рисков, а также цикл PDCA (Планируй-Делай-Проверяй-Действуй), который может быть применен ко всем процессам и системе управления в целом (рис. 1–2).



Схематическое представление элементов отдельного процесса (оценки результата образовательного процесса)



Выделена структура стандарта ISO 21001

0 Введение

1 Область применения

2 Нормативные ссылки

3 Термины и определения

4 Контекст организации

5 Лидерство

6 Планирование

7 Поддержка

8 Деятельность

9 Оценка деятельности

10 Улучшение

- Приложение А (Обязательное) Дополнительные требования для специального образования

- Приложение В (Обязательное) Дополнительные требования для исследований

- Приложений С (Обязательное) Дополнительные требования для образования в раннем детстве

- Приложение D (Справочное) Принципы Системы управления образовательной организацией (MSEO)

- Приложение E (Справочное) Классификация заинтересованных сторон

- Приложение F (Справочное) Руководящие принципы для коммуникаций с заинтересованными сторонами

- Приложение G (Справочное) Процессы, процедуры, методы и инструменты в образовательных организациях

Основные принципы EOMS:

1. Ориентация на потребности учащихся и других потребителей: основное внимание EOMS сосредоточено на удовлетворении потребностей учащихся, других потребителей и превышении их ожиданий.

2. Целенаправленное обучение: активное участие учащегося в процессе обучения с учетом предмета и среды, в которой происходит обучение. Организация, учащиеся, инструкции и заинтересованные стороны в наиболее широком смысле сосредоточены на успехе каждого учащегося.

3. Дальновидное лидерство: дальновидное лидерство заключается в привлечении всех заинтересованных сторон к созданию, оформлению и осуществлению миссии, видения и целей организации. Руководители на всех уровнях должны поддерживать единство целей и направлений и создавать условия, которые помогают людям в достижении целей, а также целей

и задач организации. Дальновидное лидерство также охватывает компетенции в области управления преобразованиями.

4. Привлечение людей: для организации важно, чтобы все участвующие в ее деятельности люди были компетентными, наделены полномочиями и занимались созданием ценностей.

5. Процессный подход: стабильные и прогнозируемые результаты достигаются более эффективно и результативно, когда деятельность понимается и управляется как взаимосвязанные процессы, которые функционируют как согласованная система, включая ввод и вывод.

6. Улучшение: успешные организации постоянно уделяют внимание измерениям и оценке улучшений. Оценка улучшений должна учитывать цели и задачи организации.

7. Решения, основанные на свидетельствах: решения, основанные на анализе и оценке данных и информации, вероятнее всего, приведут к желаемым результатам.

8. Менеджмент взаимоотношений: для достижения устойчивого успеха организации необходимо управлять своими отношениями с заинтересованными сторонами, такими как поставщики и партнеры.

9. Социальная ответственность: организация ответственна за влияние ее решений и деятельности на общество и окружающую среду посредством обеспечения прозрачности и этичного поведения, которое:

- содействует устойчивому развитию, включая качественное образование для всех, здоровье и благосостояние общества;
- учитывает ожидания заинтересованных сторон;
- соответствует действующему законодательству и международным нормам поведения;
- интегрирует всю организацию в практику своих взаимоотношений.

Это подразумевает добровольное включение деловыми кругами социальных и экологических проблем в коммерческую (экономическую) деятельность и их связь с заинтересованными сторонами [ISO 26000].

10. Доступность и справедливость: успешные организации являются всеохватывающими, гибкими, прозрачными и подотчетными в целях удовлетворения индивидуальных и особых потребностей, интересов, способностей и опыта учащихся, создавая условия, в которых учебные мероприятия организуются таким образом, чтобы побуждать учащихся к активному созданию знаний как индивидуально, так и группами. Преподаватели в этих организациях обеспечивают и облегчают все образовательные продукты и услуги и возможности для всех учащихся на справедливой основе.

11. Этическое поведение в образовании: способность организации создать этическую профессиональную среду, в которой все заинтересованные

стороны будут иметь справедливые взаимоотношения, избегая конфликтов интересов, и вести деятельность на благо общества.

12. Безопасность и защита данных: все заинтересованные стороны могут взаимодействовать с образовательной организацией с полной уверенностью в том, что они сохраняют контроль над своими данными и что образовательная организация будет относиться к своим данным с надлежащей осторожностью и конфиденциальностью.

13. Комплексный подход: EOMS содействует применению интегрированного, целостного, системного и систематического подхода к образованию. Она охватывает все уровни развития, от стратегического планирования до повседневной учебной деятельности.

14. Приспособляемость: EOMS учитывает принципы приспособляемости.

15. Расширяемость: EOMS расширяется на основании того, что могут быть определены дополнительные требования для обеспечения учета новых концепций, технологий или инноваций в соответствии с требованиями конкретных сообществ.

Из приведенного выше можно сделать вывод, что применение разрабатываемого стандарта позволит улучшить менеджмент учреждений образования. В системах менеджмента по новому стандарту будут учтены особенности деятельности учреждений образования, а выполнение специфических требований позволит сделать эти системы более результативными, повышающими качество деятельности и конкурентоспособность таких учреждений. Следует отметить, что при внедрении новых стандартов в организации, прежде всего, необходимо реально оценить действующую систему менеджмента и разобраться, какие проблемы и задачи она могла бы решить, а какие нет, что нужно изменить и улучшить, какие цели должны быть достигнуты, какие ресурсы потребуются и каково участие руководства учреждения в этой работе. Абсолютно понятно, что реализовать требования этого стандарта и обеспечить соответствие системы менеджмента его требованиям смогут далеко не все учреждения образования. И это объективно соответствует реалиям сегодняшнего дня и возможностям конкретных учреждений образования. Поэтому крайне неправильно было бы ставить задачу на уровне системы образования страны по обеспечению выполнения требований этого стандарта во всех учреждениях образования. Как показывает практика, такие подходы в конечном счете сводят хорошие начинания к формализму и ненужным тратам средств. Очевидно, что достижение высоких результатов сегодня под силу не всем. Но стремиться к этому надо.