

**АСПЕКТЫ ВНЕДРЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ СТАНДАРТА СТБ ISO 21001
В УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

Качество образования – это комплексное понятие, которое характеризует эффективность данного вида деятельности с разных сторон – разработка стратегии, организация учебного процесса, маркетинг и других. Качество образования базируется на трех ключевых составляющих: цели и содержание образовательного процесса; уровень профессионализма преподавателей и организации преподавательской деятельности; состояние материально-технической базы и уровень научно-информационной базы учебного процесса.

Т.е. качество образования продолжает формироваться непосредственно в учреждениях образования при реализации образовательных программ.

Основными проблемами образовательных учреждений являются такие, как непроработанность маркетинговой стратегии, неприспособленность организационной структуры к условиям рынка, необходимость повышения качества образовательных услуг. Все эти проблемы в большинстве своем являются результатом недостаточной эффективности существующей системы управления качеством образования УВО. [1].

Поэтому, в общем контексте реформирования образования заметное место занимают поиски более эффективных форм и методов управления непосредственно в учреждениях образования, от которых в немалой степени зависят реальные результаты образовательных реформ. Наиболее востребованным и актуальным продуктом организации процессов в УВО является разработка и внедрение подходов и принципов, основанных на СТБ ISO 9001. Соответствие стандарту СТБ ISO 9001 – это начальный уровень гарантий качества в сфере образования, а следующим этапом гарантии качества услуг в сфере образования стало соответствие профессиональному стандарту, разработанному всемирной организацией по стандартизации ISO 21001 и его национальной версии СТБ ISO 21001 «Обучающие организации. Системы менеджмента повышения компетентности. Требования и руководство по применению».

Большинство требований, прописанных в СТБ ISO 21001 соответствуют требованиям аккредитации, лицензирования, а также целям программы развития и собственным целям университета и уже были учтены при адаптации СТБ ISO 9001 к специфике учреждений образования. Тем не менее для внедрения этой системы необходимо учесть следующие аспекты:

1. Разработка такой документации, как процесс коммуникации; методы защиты и обеспечения прозрачности данных обучающихся, методы рассмотрения жалоб и апелляций;
2. Актуализация документированной процедуры «Кадровое обеспечение», «Материально-техническое обеспечение», «Библиотечное и информационное обеспечение»;
3. Включение в документацию системы менеджмента свидетельства (решений о приеме, присвоенных оценок, о результатах оценки, о причине решения о выставлении оценок и окончательной оценке, жалоб или апелляций, а также их разрешения, о характере несоответствий и всех последующих предпринятых действий, результатов каждого последующего действия);
4. Включение в результативность системы менеджмента показателей, относящихся к кадровому обеспечению, материально-техническому снабжению, проценту выполнения требований аккредитации [2].

Все это позволяет прогнозировать высокую востребованность среди учреждений образования внедрение данной системы для предоставления гарантии качества оказываемых образовательных услуг.

ЛИТЕРАТУРА

1. Буланичев В.А., Серков Л.А. Методологический подход к управлению вузами на основе принципов синергетики // Современные наукоемкие технологии. – 2007. – № 12. – С. 54-54.
2. СТБ ISO 21001-2021. Обучающие организации. Системы менеджмента повышения компетентности. Требования и руководство по применению. – Минск: БелГИСС, 2021. – 56 с.