

Scott, W. and Stephen, G. (2003) *Sustainable Development and Learning: Framing the Issues*. London; New York, Routledge Falmer. 192 p.

Scott, W. and Stephen, G. (Eds) (2004) *Key Issues in Sustainable Development and Learning*. London; New York, Routledge Falmer. 274 p.

Sustainable Development Solutions Network (SDSN) *Sustainable Development Solutions Network* [online] Available at: <http://unsdsn.org/what-we-do/national-and-regional-networks/members/> (access date: 25.12.2017).

Submission date: 12.01.2018.

Рязанова Наталья Евгеньевна — кандидат географических наук, доцент, заведующая лабораторией геоэкологии и устойчивого природопользования кафедры международных комплексных проблем природопользования и экологии Московского государственного университета международных отношений (Университета) Министерства иностранных дел России. Адрес: 119454, Россия, г. Москва, пр. Вернадского, д. 76. Тел.: +7 (499) 431-59-12. Эл. адрес: natamgimo@gmail.com

Ryazanova Natalya Evgenyevna, Candidate of Geography, Associate Professor, Head, Laboratory of Geoecology and Sustainable Nature Management, Department of International Complex Issues of Nature Management and Ecology, Moscow State Institute of International Relations (University), Ministry of Foreign Affairs of the Russian Federation. Postal address: 76, Vernadskogo Ave., Moscow, Russian Federation, 119454. Tel.: +7 (499) 431-59-12. E-mail: natamgimo@gmail.com

DOI: 10.17805/zpu.2018.2.3

Философия риска в системе менеджмента качества образовательной организации высшего образования

И. И. КОРЯГИНА

ИВАНОВСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ МЕДИЦИНСКАЯ АКАДЕМИЯ

МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ;

ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ПРОМЫШЛЕННОГО МЕНЕДЖМЕНТА ИМ. Н.П. ПАСТУХОВА,

М. В. ЖУКОЛИНА

ИВАНОВСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ МЕДИЦИНСКАЯ АКАДЕМИЯ

МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Цель представленного исследования — анализ подходов к понятию «риск» в истории и современности, определение рисков при управлении образовательной организацией высшего образования и выработка интегральной концепции управления рисками. Методология исследования включает в себя этимологический и герменевтический анализ понятия «риск», анализ эмпирического опыта и систем менеджмента качества вузов, создание и апробацию двухфакторной модели менеджмента риска в образовательной организации высшего образования.

Представлена концепция риска как успешного способа освоения реальности, в которой опасности предстают как точки роста и предоставляют множество возможностей для развития, что позволяет перейти от негативного к позитивному восприятию риска.

Обоснованы процессный и системный подходы при создании системы менеджмента качества в образовательной организации высшего образования. Проведен анализ процессных моделей системы менеджмента качества (СМК) и управления рисками в образовательной организации высшего образования. Определены преимущества риск-ориентированного подхода. Предложен вариант качественной и количественной оценки риска в рамках двухфакторной модели, которая представляет риск как произведение вероятности возникновения опасности и тяжести последствий проявления опасности. Определены и апробированы на практике вероятность и частота возникновения рисков в процессе реализации образовательной деятельности. Оценена тяжесть последствий возникновения опасностей и сформирован план мероприятий по снижению рисков. Обоснована необходимость формирования управленческой компетентности руководителей структурных подразделений.

Результаты исследования применимы на практике при управлении образовательной организацией с учетом менеджмента рисков.

Ключевые слова: риск; менеджмент рисков; философия качества; система менеджмента качества; процессный подход; системный подход; управленческая компетентность; высшее образование

ВВЕДЕНИЕ

Не будет преувеличением отметить, что понятия «риск» и «неопределенность» сопровождают человечество на всем пути его развития. Оба понятия непосредственно связаны с характером человеческой деятельности, для которой свойственно целеполагание, перспективное прогнозирование и оценка вероятности благоприятного исхода. Поэтому важным этапом в планировании любой деятельности становится оценка риска, которая в современном менеджменте качества приобретает системность.

Управление образовательной организацией в сфере высшего образования на сегодняшний день предполагает управление рисками как на этапе планирования и реализации деятельности, так и при мониторинге и оценке осуществленных изменений. Прежде чем приступить к рассмотрению рисков, с которыми сталкивается образовательная организация, и к выстраиванию модели управления рисками, проведем анализ понятия риска в философии, а также в теории и практике управления.

ЭТИМОЛОГИЯ ПОНЯТИЯ «РИСК» И ЕГО ФИЛОСОФСКИЙ СМЫСЛ

Человечество знакомо с риском с начала цивилизации. Как только человек, обретая разум, вырывается из сферы неосознанного и инстинктивного, как только начинает планировать свою деятельность, прогнозируя ее результат, он попадает в стихию риска.

Показательно, однако, что термин «риск» имеет сравнительно недавнюю историю. Долгое время сфера неопределенности, в которую попадает человек, планируя свою деятельность, характеризовалась такими понятиями, как «судьба», «удача» либо «случайность».

Этимологически понятие «риск» восходит к французскому *risque* и итальянскому *risico*, которое в свою очередь восходит к греческому *risikon* — утес и *risa* — подножие горы. Глагол «рисковать» также связывается с французским *risquer* и итальянским *risicare*, что первоначально означало «лавировать между скал» (Риск : Электронный ресурс).

Согласно электронной версии Оксфордского словаря английского языка (English Oxford Living Dictionaries), риск как готовность к вознаграждению или проигрышу

в коммерческих делах возникает на рубеже эпохи Возрождения и Нового времени в Италии (*il rischio*), затем во Франции (*le risquй*). В середине XVII в. понятие *risk* утверждается в английской литературе (*Risk*: Электронный ресурс), где долгое время соседствует понятием *hazard*, которое означает скорее «опасность», нежели «шанс, возможность», но постепенно вытесняет его. Об этом свидетельствует, например, тот факт, что в Оксфордском словаре английского языка понятие *hazard* определяется через термин *risk*, но не наоборот (там же).

В созданном в середине XIX в. В. И. Далем «Толковом словаре живого великорусского языка» понятие риска не присутствует, зато присутствует глагол «рисковать», означающий «пускаться наудачу... делать что без верного расчета, подвергаться случайности, действовать смело, предприимчиво, надеясь на счастье», а также «подвергаться чему, известной опасности, превратности, неудаче» (Даль, 1982: 96). Важно отметить, что в данной трактовке риск, во-первых, выступает как характеристика действий человека: без действий риска не существует. А во-вторых, В. И. Даль отмечает сначала позитивную сторону риска, связанную с предприимчивостью и полаганием на удачу, и лишь затем — негативную, связанную с опасностью и неудачей.

В словаре русского языка С. И. Ожегова появляется понятие «риск», которое также имеет двойственное значение. С одной стороны, под риском понимается «возможность, опасности, неудача», с другой — «действие наудачу в надежде на счастливый исход» (Ожегов, 1973: 626). Именно в этом смысле мы воспринимаем риск, когда говорим, что риск — благородное дело. Термин «рисковать» у С. И. Ожегова менее многозначен: «действовать, зная об имеющемся риске, опасности», «подвергать кого-что-нибудь риску», «подвергаться риску, ставить себя перед возможной неприятностью» (там же) — все эти значения связаны с негативным пониманием риска.

Еще более негативную трактовку риска дает «Толковый словарь русского языка» под редакцией Д. Н. Ушакова. «Риск» трактуется как «возможная опасность», «возможный убыток или неудача в коммерческом деле», «опасность, от которой производится страхование имущества». Зеркальным отражением понятия «риск» становится глагол «рисковать»: «подвергаться риску, идти на опасность, решаться на рискованный поступок»; «подвергать что-нибудь риску»; «подвергаться риску, испытать какую-нибудь неприятность, опасность» (Ушаков, 2014: 599).

Как видим, по мере эволюции русского языка с середины XIX к середине XX в. наблюдается негативизация понятия «риск», которое начинает тесно связываться с понятиями потери, несчастья, неудачи, а его позитивное значение — предприимчивость, действие в расчете на удачу, выигрыш — постепенно уменьшается.

Современные теории риска чаще всего акцентируют внимание на его негативной стороне. Риск воспринимается как вероятность появления убытков, неполучение планируемой прибыли, как численно измеримая потенциальная возможность потери или вероятность потери ценностей (Панфилова, 2010: 31).

Более позитивно представлен риск в концепции О. Ренна: риск выступает как возможность наступления определенных последствий человеческой деятельности (Ренн, 1999: 87). Готовность или неготовность людей рисковать исследователь связывает с предположением потенциальной прибыли или потенциальных потерь, т. е. величина риска выступает как результат «субъективной оценки вероятности наступления события» (там же: 90).

Немецкий социолог Н. Луман рассматривает понятие «риск» как своеобразный способ освоения действительности: в эпоху Нового времени складывается представление о возможности влияния человека на мир, на обстоятельства. И в этих условиях понятие риска гарантирует правильность действий даже в условиях неудачи: придает «решениям иммунитет против неудачи, коль скоро речь идет лишь о том, чтобы научиться избегать ошибок» (Луман, 1994: 143). Риск приобретает позитивное значение в человеческой истории, стимулируя к деятельности в условиях неопределенности, к созданию нового, прежде неизведанного и потому непредсказуемого. По мнению Лумана, сама возможность рисковать означает причинение в принципе предотвратимого ущерба, поэтому «риск вычисляют путем перемножения степени ущерба и вероятности ущерба» (там же: 144). Риск выступает как рациональный способ освоения действительности, поэтому «отказ от риска, в особенности в современных условиях, означал бы отказ от рациональности» (там же).

Восприятие риска как способа освоения реальности характерно для концепции Э. Гидденса. Современное общество структурируется рисками, хотим мы этого или нет, любые наши действия и даже бездействие чреваты рисками. При этом для современности характерна глобализация рисков: базируясь на финансово-экономической деятельности, общество выстроено на системе рисков. А поскольку мы существуем в информационном обществе, особой проблемой становится перенасыщение информацией о возможных рисках, а знание о рисках без стремления к управлению рисками порождает новые риски. Э. Гидденс вводит понятие «институционализируемая среда риска», которое связывает индивидуальный риск как жизненные возможности индивида и коллективный риск как глобальные риски мирового развития (Гидденс, 1994: 114). Риск выступает как форма институционализации действительности, связанная с возможностью выбора и открытием «бесчисленного множества пространств» (там же: 132).

Завершенную концепцию общества риска предлагает немецкий социолог У. Бек: «неизбежный «остаточный риск» — это оборотная сторона беспрецедентных благоприятных возможностей (процветания, относительно высокого уровня социального обеспечения и общего комфорта), предлагаемых развитым индустриальным обществом большинству своих членов» (Бек, 1994: 161). Современное общество, вероятно динамичное и основанное на постоянном принятии решений, становится, по сути, машиной для продуцирования новых рисков: «наше общество остаточного риска стало обществом без гарантий» (там же: 165). При этом «предсказуемый» риск становится антитезой неконтролируемой угрозы, и само «исчисление рисков» становится путем освоения реальности в обществе, «которое сверху донизу ориентировано на безопасность и здоровье», но сталкивается с «такими разрушениями и угрозами, которые делают смешными любые предосторожности против них» (там же: 167).

В словаре национального стандарта Российской Федерации ГОСТ Р ИСО 9000–2015 риск определяется как «влияние неопределенности». В примечаниях к этому определению мы видим, во-первых, попытку объективной оценки риска, без усиления негативной или позитивной его стороны: «влияние выражается в отклонении от ожидаемого результата — позитивном или негативном» (ГОСТ Р ИСО 9000–2015. Основные положения и словарь: 16). Во-вторых, неопределенность связывается с недостатком «информации, понимания или знания о событии, его последствиях или вероятности». Это намечает перспективы пути управления риском. В словаре отмечено, что «риск

часто определяют по отношению к потенциальным событиям и их последствиям или их комбинации», а также возможность употребления термина «риск» исключительно в негативном ключе (там же: 16–17).

Риск существовал и будет существовать всегда, но отношение к риску меняется на протяжении истории человечества. В рамках традиционной цивилизации риск как сопутствующая любых перемен в жизни воспринимается крайне негативно, тогда как техногенная цивилизация мирится с риском, а представители информационной цивилизации существуют в условиях постоянного риска и в достаточной степени адаптируются к нему.

Интерпретируя двойственность понятия «риск», следует отметить, что риск связан с принятием решения в условиях неопределенного исхода. При этом неопределенный исход может связываться с надеждой на удачу, аккумулируя волевые качества субъекта, смелость и решительность, или же с опасением неудачи, когда степень риска означает вероятность неудачи, а сам риск отождествляется с неблагоприятными последствиями.

Риск как следствие решения, принятого субъектом, связан не только с проблемой выбора, но и необходимостью оценки вероятности наступления последствий, а также величины этих последствий. Позитивная или негативная трактовка риска вытекают, с одной стороны, из опыта жизни человека, из преимущественно позитивных или негативных последствий рискованных действия, предпринятых человеком в разное время.

С другой стороны, риск можно расценивать как следствие онтологической установки человека: есть люди, которые комфортно существуют в условиях неопределенности, и есть те, которым нужна полная определенность и предписанность в жизни. Соответственно, первые будут позитивно оценивать риск и связанную с ним неопределенность последствий, для вторых же будет характерно резко негативное восприятие риска и стремление любыми путями его минимизировать.

Можно выделить следующие значения понятия «риск»: риск как опасность, риск как неопределенность, риск как возможность.

Понимание риска как опасности связывается со страхом наступления негативных последствий деятельности человека. В данном аспекте управление риском предполагает определение возможных негативных последствий, расчет вероятности их наступления и разработку комплекса мероприятий, призванных снизить потенциальный вред.

Риск как неопределенность предполагает вероятностное распределение возможных позитивных и негативных исходов. Это понимание риска вписывается в парадигму синергетики с ее видением потенциального множества путей развития. Подобное понимание риска встречается в теории игр и теории принятия решений. Управление риском в этом понимании означает комплекс мер по уменьшению стандартного отклонения между ожидаемым и действительным результатом (подробнее см.: Акимов, Воронов, Радаев, 2013: 562).

Понимание риска как возможности связывает предполагаемый риск с успехом, получением дохода, выигрыша. В этом смысле риск связывается с действием наудачу, с предприимчивостью и надеждой на счастливый случай. Управление риском в этом понимании означает расчет вероятности выигрыша и разработку комплекса мер по достижению выигрыша с максимальной возможностью и при минимальных потерях.

В современном обществе степень информированности о рисках достигла своего апогея. Это можно расценивать в негативном ключе — как постоянное лавирование среди опасностей и угроз. Это можно расценивать в позитивном ключе — как видение множества возможностей, которых можно достичь, определенным способом спланировав свою деятельность. Важно одно: концепция рисков представляет собой успешный способ освоения реальности, а управление рисками позволяет максимально рационализировать сферу человеческой деятельности, сделав ее максимально предсказуемой и успешной. Идентификация рисков, планирование и внедрение действий, которые связаны с рисками и возможностями, создает основу для повышения результативности и эффективности деятельности.

УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Процессы модернизации системы образования России, направленные на повышение результативности и эффективности работы образовательных организаций, осуществляющиеся в период нестабильного бюджетного финансирования, снижения численности выпускников общеобразовательных школ, жесткой конкуренции вузов требуют от руководства решительных действий по определению стратегии и тактики. Разработка системы менеджмента качества является стратегическим решением вуза, так как помогает улучшать результаты деятельности, обеспечивает основу изменений, которые ориентированы на развитие. Образовательная организация при внедрении системы менеджмента качества получает важные преимущества, такие как обеспечение соответствия качества образования требованиям потребителей, законодательным и нормативным актам; обеспечение мониторинга результативности, что позволяет повышать удовлетворенность обучающихся и сотрудников, осуществлять постоянную оценку рисков и возможностей, связанных с целями образовательной организации и средой ее функционирования. Все названные преимущества (согласно концепции рисков) позволяют вузу стабильно работать и уверенно выполнять поставленные задачи.

Основой системы менеджмента качества является процессный подход. Он основан на понимании всех происходящих в вузе видов деятельности во взаимосвязи. В каждом процессе отмечаются контрольные точки измерения и мониторинга, которые определяют средства управления данным процессом. Для каждого процесса контрольные точки особенные и варьируются в зависимости от потенциальных рисков. Представим изображение элементов процесса (рис. 1).

Процессный подход предоставляет возможность понимать требования потребителей и предпринимать необходимые шаги для их выполнения, достигать запланированного результата и повышать эффективность функционирования процессов, анализировать ценность и значимость процессов и постоянно их улучшать на основе мониторинга, осуществлять эффективный обмен данными и информацией.

В рамках выделенных процессов СМК применяется цикл, который включает следующие этапы деятельности: «планируй (разработка целей системы и ее процессов, а также определение ресурсов, необходимых для достижения результатов в соответствии с требованиями потребителей и политикой организации, определение и рассмотрение рисков и возможностей); делай (выполнение того, что было запланировано); проверяй (мониторинг и (там, где это применимо) измерение процессов и услуг в сравнении с политикой, целями, требованиями и запланированными действиями)

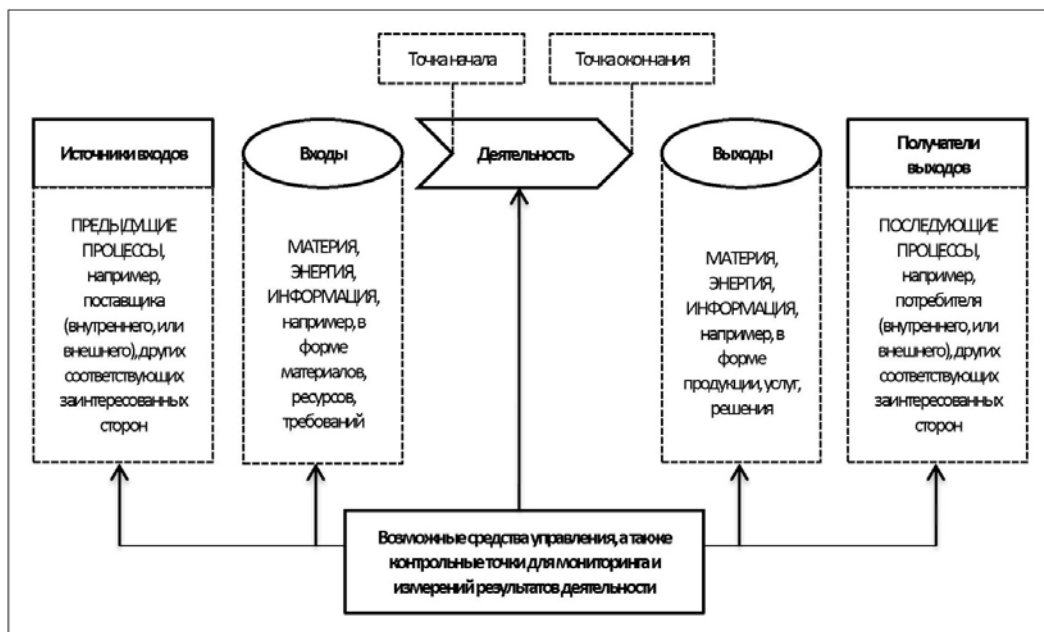


Рис. 1. Схематическое изображение элементов процесса согласно ГОСТ Р ИСО 9001-2015
 Fig. 1. Schematic image of the process elements according to GOST R ISO 9001-2015

и сообщение о результатах); действуй (принятие мер по улучшению результатов деятельности в той степени, насколько это необходимо)» (ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Требования: VII).

Анализ систем менеджмента качества вузов выявил, что большинство образовательных организаций идентифицируют следующие группы процессов: менеджмента, системные, жизненного цикла, поддерживающие. Эти группы процессов объединены между собой в процессную модель системы менеджмента качества (рис. 2, см. с. 30).

Использование процессной модели в управлении образовательной организацией позволяет формировать согласованную ответственность руководителей процессов за достижение запланированных показателей как в отдельных процессах, так и в вузе в целом. Для успешной деятельности каждый руководитель структурного подразделения, особенно если он выступает как хозяин процесса, должен освоить логику процессного подхода. Это означает воспринимать деятельность структурных подразделений образовательной организации как управляемый и самоуправляемый процесс, умение вычлнить в этом процессе вход и выход (взаимодействие с другими процессами), а также узловые точки промежуточного контроля, которые позволяют корректировать деятельность подразделения для обеспечения максимальной эффективности.

Деятельность образовательной организации можно структурировать и в вертикальном ракурсе, выделяя разные уровни управления, начиная от уровня высшего руководства и заканчивая уровнем преподавателей и студентов (см.: Корягина, Жуколина, 2017). Соединение системного и процессного подходов при выстраивании системы управления образовательной организацией переводит управленческую деятельность в инновационный режим, побуждая прогнозировать ближайшие и отсроченные ре-

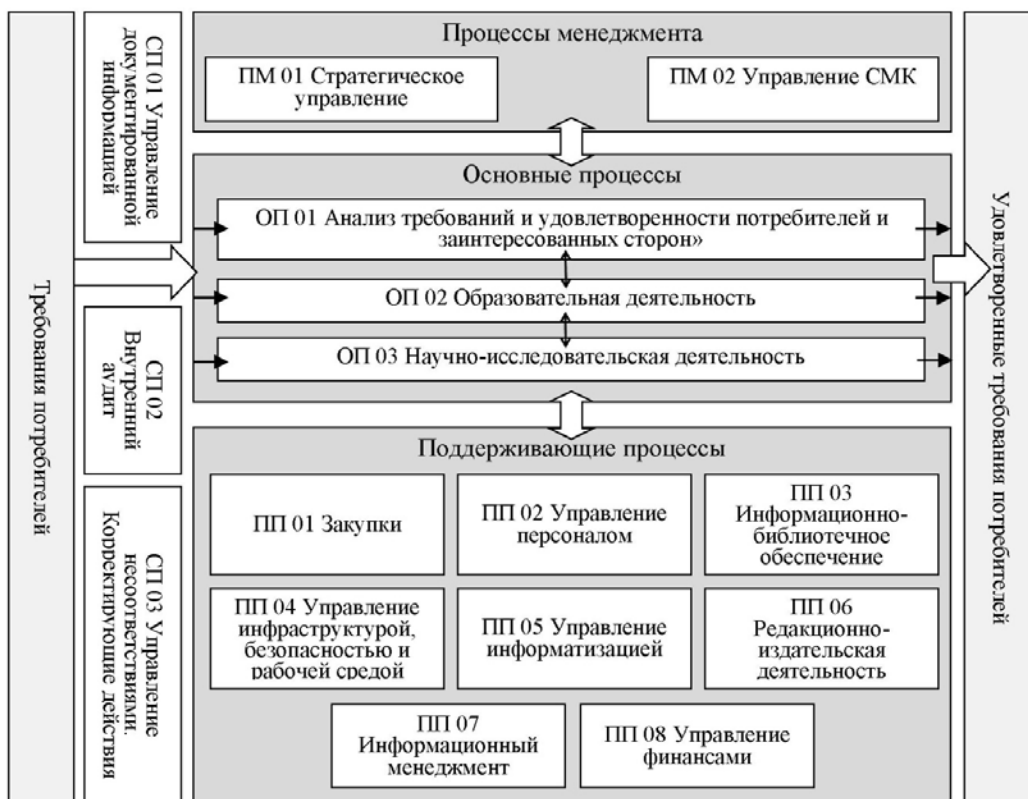


Рис. 2. Пример процессной модели системы менеджмента качества образовательной организации

Fig. 2. An example of a process model of the quality management system of an educational institution

зультаты, мотивировать к действию на опережение. Учитывая структурную организацию образовательной организации, сложно обеспечить надлежащую вовлеченность в процесс и заинтересованность в достижении общих целей всех исполнителей, а не только руководителей подразделений.

В этих условиях максимум усилий необходимо направить на анализ рисков и возможностей для предотвращения неблагоприятных последствий и улучшения достигаемых результатов. Существует большое количество моделей оценки рисков, однако двухфакторная модель оценки риска является оптимальной и выбрана многими вузами, внедрившими системы менеджмента качества.

Двухфакторная модель выстроена с учетом представления, что риск часто выражается в терминах комбинации последствий события и связанных с ним вероятностей возникновения. Риск определяется как произведение вероятности возникновения опасности и тяжести последствий проявления опасности:

$$P = B \cdot T_p,$$

где P — риск, B — вероятность возникновения опасности, T_p — тяжесть последствий проявления опасности. При оценке вероятности рисков используется градация бал-

лов по частоте появления риска за временной интервал, где 1 балл — очень редко (1 раз в 12 месяцев), 2 балла — редко (1 раз в 6 месяцев), 3 балла — иногда (1 раз в 3 месяца), 4 балла — часто (1 раз в 1 месяц), 5 баллов — очень часто (1 раз в неделю). По каждому идентифицированному процессу в рамках системы менеджмента качества проводится качественный и количественный анализ рисков.

Результаты данной работы можно наглядно представить в таблице.

В рамках образовательной деятельности в процессе «Реализация учебного процесса и анализ результативности» выделяются следующие виды работ: проведение занятий, самостоятельная работа студентов, проведение промежуточной аттестации обучающихся, организация и проведение практик, проведение итоговой государственной аттестации. Представим фрагмент анализа качественного и количественного анализа рисков по такому значимому виду работ, как проведение занятий (табл. 1, см. с. 32–33).

На основании результатов качественного и количественного анализа рисков формируется матрица рисков, в которой выделены зоны. В рамках зоны, где представлены очень тяжелые и катастрофичные последствия, необходимо планировать и проводить работу по снижению рисков (табл. 2, см. с. 34).

Из представленных данных встает задача управления рисками, выбор инициации и реализации мер, которые позволят достичь заданного уровня безопасности. Для каждого риска необходимо выбирать тот способ воздействия, который можно использовать с учетом конкретных обстоятельств. По представленным результатам в рамках учебного процесса опасностью является непроведение / некачественное проведение занятий. Руководству образовательной организации необходимо планировать такие мероприятия, как информирование участников образовательного процесса об изменениях в расписании, обеспечение взаимозаменяемости преподавателей, подготовка кадрового резерва, проведение внутренних аудитов по проверке обеспеченности занятий методическими и дидактическими материалами, инвентаризация технических средств обучения и оценка их состояния, проведение мониторинга удовлетворенности обучающихся качеством организации учебного процесса.

В этой ситуации особую ценность приобретает управленческая компетентность, которая становится одним из важных ресурсов организации. Управленческая компетентность предполагает готовность к принятию ответственности за решение стратегических и тактических задач, способность к конкретизации тактических и оперативных задач для сотрудников подразделения, мобилизации исполнителей и осуществлению контроля качества исполнения. Данная компетентность формируется на основе субъективного опыта лидерства и нуждается в информационном обеспечении. Поэтому развитие СМК вуза подразумевает организацию дополнительного образования руководителей структурных подразделений для повышения компетентности, особенно в сфере управления рисками.

В настоящее время эффективным средством, призванным достичь запланированного *качества целей* и *качества результата* в сфере высшего образования, является Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования. Стандарт предполагает системное моделирование информационно-образовательного пространства как образовательной организации в целом, так и каждого из направлений подготовки. Он подразумевает включение преподавателей в разработку системы стратегических целей через формирование компетентностных моделей выпускников

Таблица 1

КАЧЕСТВЕННЫЙ И КОЛИЧЕСТВЕННЫЙ АНАЛИЗ РИСКОВ ПО ПОДПРОЦЕССУ «РЕАЛИЗАЦИЯ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА И АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ» ПРОЦЕССА «ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ». ВИД РАБОТ «ПРОВЕДЕНИЕ ЗАНЯТИЙ»

Table 1

QUALITATIVE AND QUANTITATIVE RISK ANALYSIS ACCORDING TO THE SUBPROCESS «IMPLEMENTING THE LEARNING PROCESS AND ANALYSING THE RESULTS» OF THE PROCESS «EDUCATIONAL ACTIVITY». TYPE OF WORK «CONDUCTING CLASSES»

События/ опасности	Причины возникновения опасности	Мероприятия по снижению риска	Вероятность появления события	Последствие	Тяжесть последствия	Риск ($R = B \cdot Tn$)
Непроведение / некачественное проведение занятия	1. Неявка студентской группы на занятие (изменение расписания, базы проведения занятия)	Совершенствование системы информирования об изменениях в расписании	1 раз/6 мес. — 2 балла	Для студента (С): неосвоение знаний, умений, навыков, угроза несдачи текущего контроля, промежуточной аттестации. Для преподавателя (П): проведение отработки занятия. Для организации (О): неудовлетворенность студентов качеством организации учебного процесса, жалобы студентов, внеплановые проверки	С: 5 П: 1 О: 10	С: 10 П: 2 О: 20
	2. Отсутствие преподавателя и невозможность его замены	Организация взаимозаменяемости преподавателей, подготовка кадрового резерва на кафедрах из состава аспирантов с соответствующим профилем дисциплины высшего образования	1 раз/3 мес. — 3 балла	С: неосвоение знаний, умений, навыков, угроза несдачи текущего контроля, промежуточной аттестации; П: проведение отработки занятия, объединение групп, выговор при неуважительной причине; О: неудовлетворенность студентов качеством организации учебного процесса, жалобы студентов, внеплановые проверки	С: 5 П: 5 О: 10	С: 15 П: 15 О: 30
	3. Неподготовленность студентов к занятию	Организация работы студенческого актива с учащими студентами, совершенствование системы тьюторства для студентов 1-го курса	1 раз/3 мес. — 3 балла	С: неосвоение знаний, умений, навыков, угроза несдачи текущего контроля, промежуточной аттестации; П: неудовлетворенность преподавателей работой в вузе; О: неудовлетворенность студентов качеством организации учебного процесса (в случае отсутствия информации о задании для студентов), жалобы студентов, внеплановые проверки	С: 5 П: 1 О: 10	С: 15 П: 3 О: 30

События/ опасности	Причины возникновения опасности	Мероприятия по снижению риска	Вероятность появления события	Последствие	Тяжесть последствия	Риск ($R = V \cdot Tп$)
	4. Неподготовленность преподавателя к занятию	Проведение внутреннего аудита по обеспеченности дисциплин методическими материалами для преподавателей по подготовке и проведению занятий	1 раз/год — 1 балл	С: неосвоение знаний, умений, навыков, угроза несдачи текущего контроля, промежуточной аттестации; П: объединение групп, выговор; О: неудовлетворенность студентов качеством организации учебного процесса, жалобы студентов, внеплановые проверки	С: 1 П: 5 О: 10	С: 1 П: 5 О: 10
	5. Выход из строя учебного оборудования или его отсутствие/нехватка	Инвентаризация оборудования, техническая оценка его состояния, составление графика технического обслуживания оборудования, списка необходимого оборудования для закупки	1 раз/3 мес. — 3 балла	С: неосвоение знаний, умений, навыков, угроза несдачи текущего контроля, промежуточной аттестации; П: объединение групп, неудовлетворенность преподавателей работой в вузе; О: неудовлетворенность студентов качеством организации учебного процесса, жалобы студентов, внеплановые проверки, финансовые потери	С: 1 П: 5 О: 10	С: 3 П: 15 О: 30
	6. Нехватка учебных комнат или их несоответствие предъявляемым требованиям	Ревизия обеспеченности кафедр аудиториями, оценка их состояния, составление расписания лекций и практических занятий с учетом обеспеченности учебными аудиториями	1 раз/3 мес. — 3 балла	С: неосвоение знаний, умений, навыков, угроза несдачи текущего контроля, промежуточной аттестации; П: объединение групп, неудовлетворенность преподавателей работой в вузе; О: неудовлетворенность студентов качеством организации учебного процесса, жалобы студентов, внеплановые проверки	С: 1 П: 1 О: 10	С: 3 П: 3 О: 30
	7. Низкий уровень владения языком (для иностранных студентов)	Проведение аудита по методическому обеспечению дисциплины «Русский язык как иностранный», повышение требований к владению языком при приеме иностранных граждан на 1-й курс	1 раз/мес. — 4 балла	С: неосвоение знаний, умений, навыков, угроза несдачи текущего контроля, промежуточной аттестации; П: проведение отработки занятия	С: 1 П: 1	С: 4 П: 4

Таблица 2

МАТРИЦА РИСКОВ ПО ПОДПРОЦЕССУ «РЕАЛИЗАЦИЯ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА И АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ» ПРОЦЕССА «ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ». ВИД РАБОТ «ПРОВЕДЕНИЕ ЗАНЯТИЙ»

Table 2

THE RISK MATRIX ACCORDING TO THE SUBPROCESS «IMPLEMENTING THE LEARNING PROCESS AND ANALYSING THE RESULTS» OF THE PROCESS «EDUCATIONAL ACTIVITY». TYPE OF WORK «CONDUCTING CLASSES»

<i>Последствия</i> <i>Вероятность</i>	<i>Незначительные</i> <i>1</i>	<i>Ограниченные</i> <i>5</i>	<i>Тяжелые</i> <i>10</i>	<i>Очень</i> <i>тяжелые</i> <i>50</i>	<i>Катастрофические</i> <i>100</i>
Очень низкая 1	С: неосвоение знаний, умений, навыков, угроза несдачи текущего контроля, промежуточной аттестации	П: объединение групп, выговор	О: неудовлетворенность студентов качеством организации учебного процесса, жалобы студентов, внеплановые проверки	50	100
Низкая 2	П: проведение отработки занятия	С: неосвоение знаний, умений, навыков, угроза несдачи текущего контроля, промежуточной аттестации	О: неудовлетворенность студентов качеством организации учебного процесса, жалобы студентов, внеплановые проверки	100	200
Средняя 3	П: неудовлетворенность преподавателей работой в вузе; С: неосвоение знаний, умений, навыков, угроза несдачи текущего контроля, промежуточной аттестации	С: неосвоение знаний, умений, навыков, угроза несдачи текущего контроля, промежуточной аттестации; П: проведение отработки занятия, объединение групп, выговор при неуважительной причине; П: объединение групп, неудовлетворенность преподавателей работой в вузе	О: неудовлетворенность студентов качеством организации учебного процесса, жалобы студентов, внеплановые проверки, финансовые потери	150	300
Высокая 4	С: неосвоение знаний, умений, навыков, угроза несдачи текущего контроля, промежуточной аттестации (для иностранных студентов); П: проведение отработки занятия (для иностранных студентов)	20	40	200	400
Очень высокая 5	5	25	50	250	500

и фондов оценочных средств, создание рабочих программ дисциплин и программ практик.

В результате введения федеральных государственных образовательных стандартов у преподавателей, вовлеченных в конкретизацию учебных планов, складывается видение информационно-образовательного пространства вуза как сложной многоуровневой системы, параметры которой заданы стандартом. В этом пространстве преподаватель должен осознавать меру своей ответственности как за промежуточный результат (изучение конкретной дисциплины или прохождение практики), так и за итоговый результат (компетентностная модель выпускника), он должен иметь представление об образовательных маршрутах студентов и педагогических технологиях, которые позволят их реализовать (Засобина, Корягина, 2010: 95).

Система менеджмента качества вуза, разработанная в соответствии со стандартом «Системы менеджмента качества. Требования» и федеральных государственных образовательных стандартов, задает определенные точки контроля, позволяющие определить текущий, промежуточный результат и измерить результативность образовательного процесса, спрогнозировать возможные риски и своевременно скорректировать работу, чтобы избежать негативных последствий.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Современная модель риск-ориентированной системы менеджмента качества призвана сформировать динамично развивающееся информационно-образовательное пространство образовательной организации, создающее условия для максимального развития интеллектуального, культурного и духовно-нравственного потенциала его сотрудников и обучающихся. Руководствуясь миссией вуза, политикой в области качества и осуществляя управление рисками, образовательная организация способна интегрировать ресурсы для становления развитой информационно-образовательной инфраструктуры, оперативно реагирующей на изменяющиеся требования потребителей, обеспечивая при этом стабильно качественный результат.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- ГОСТ Р ИСО 9000–2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» (2015). М. : Стандартиформ. 54 с.
- ГОСТ Р ИСО 9001–2015 «Системы менеджмента качества. Требования» (2015). М. : Стандартиформ. 32 с.
- Акимов, В. А., Воронов, С. П., Радаев, Н. Н. (2013) Концепции риска и концепции анализа риска // Стратегия гражданской защиты: проблемы и исследования. Т. 2. С. 562–567.
- Бек, У. (1994) От индустриального общества к обществу риска // THESIS. №5. С. 161–168.
- Гидденс, Э. (1994) Судьба, риск и безопасность // THESIS. №5. С. 107–134.
- Даль, В. И. (1982) Толковый словарь живого великорусского языка : в 4 т. М. : Русский язык. Т. 4. 683 с.
- Засобина, Г. А., Корягина, И. И. (2010) Изменения управленческой деятельности руководителей структурных подразделений вуза в процессе становления системы менеджмента качества // Современное образование: содержание, технологии, качество. Т. 1. С. 94–96.
- Корягина, И. И., Жуколина, М. В. (2017) Оценка качества реализации образовательной деятельности как воплощение постулатов философии качества // Знание. Понимание. Умение. №4. С. 45–57. DOI: 10.17805/zpu.2017.4.5
- Луман, Н. (1994) Понятие риска // THESIS. №5. С. 135–160.

Ожегов, С. И. (1973) Словарь русского языка. Около 57 000 слов / под ред. Н. Ю. Шведовой. 10-е изд., стереотип. М. : Сов. энциклопедия. 846 с.

Панфилова, Э. А. (2010) Понятие риска: многообразие подходов и определений // Теория и практика общественного развития. № 4. С. 30–34.

Ренн, О. (1999) Три десятилетия исследования риска: достижения и новые горизонты // Вопросы анализа риска. Т. 1. № 1. С. 80–99.

Риск [Электронный ресурс] // Этимологический онлайн-словарь русского языка Макса Фасмера. URL: <https://vasmer.lexicography.online/р/риск> (дата обращения: 02.02.2018).

Ушаков, Д. Н. (2014) Толковый словарь современного русского языка. М. : Аделант. 800 с.

Risk [Электронный ресурс] // English Oxford Living Dictionaries. URL: <https://en.oxforddictionaries.com/definition/risk> (дата обращения: 02.02.2018).

Дата поступления: 10.02.2018 г.

*PHILOSOPHY OF RISK IN THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF AN EDUCATIONAL
INSTITUTION OF HIGHER EDUCATION*

I. I. KORYAGINA

*IVANOVO STATE MEDICAL ACADEMY, MINISTRY OF HEALTH OF THE RUSSIAN FEDERATION;
PASTUKHOV STATE ACADEMY OF INDUSTRIAL MANAGEMENT,*

M. V. ZHUKOLINA

IVANOVO STATE MEDICAL ACADEMY, MINISTRY OF HEALTH OF THE RUSSIAN FEDERATION

The purpose of this study is to analyse approaches to the concept of «risk» in history and modernity, to identify risks in managing an educational institution, and to develop an integrated risk management concept. The research methodology includes the etymological and hermeneutic analysis of the concept of «risk», the analysis of empirical experience and of quality management systems of universities, the creation and testing of a two-factor risk management model in an educational institution of higher education.

The concept of risk is presented as a successful way of mastering reality, where dangers appear as growth areas, providing many opportunities for development, which is conducive to a shift from the negative to the positive perception of risk.

The process and system approach is justified when creating a quality management system in an educational institution of higher education. An analysis of the QMS process models and risk management in the educational institution of higher education has been conducted. The advantages of a risk-orientated approach have been identified. A variant of qualitative and quantitative risk assessment in the framework of a two-factor model is proposed, when risk is represented as a product of the probability of a hazard and the severity of its consequences. The probability and frequency of occurrence of risks in the process of implementing educational activities have been determined and tested in practice. The severity of the consequences of risks is assessed, and a plan of measures for risk reduction is formed. The necessity of formation of managerial competence for the heads of structural divisions is grounded.

The results of the research are applicable in practice when managing an educational institution, taking into account risk management.

Keywords: risk; risk management; quality philosophy; quality management system; process approach; system approach; managerial competence; higher education

REFERENCES

GOST R ISO 9000–2015 «*Sistemy menedzhmenta kachestva. Osnovnyepolozheniya is lovar'*» (2015). Moscow, Standartinform. 54 p. (In Russ.).

GOST R ISO 9001–2015 «*Sistemy menedzhmenta kachestva. Trebovaniya*» (2015). Moscow, Standartinform. 32 p. (In Russ.).

- Akimov, V. A., Voronov, S. P. and Radaev, N. N. (2013) *Koncepcii riska i koncepcii analiza riska. Strategiya grazhdanskoj zashchity: problemy i issledovaniya*, vol. 2, pp. 562–567. (In Russ.).
- Bek, U. (1994) *Ot industrial'nogo obshchestva k obshchestvu riska. THESIS*, no. 5, pp. 161–168. (In Russ.).
- Giddens, E.H. (1994) *Sud'ba, risk i bezopasnost'. THESIS*, no. 5, pp. 107–134. (In Russ.).
- Dal', V. I. (1982) *Tolkovyj slovar' zhivogo velikoruskogo yazyka* : in 4 vol. Moscow, Russkij yazyk. Vol. 4. 683 p. (In Russ.).
- Zasobina, G. A. and Koryagina, I. I. (2010) *Izmeneniya upravlencheskoj deyatel'nosti rukovoditelej strukturnyh podrazdelenij vuza v processe stanovleniya sistemy menedzhmenta kachestva. Sovremennoe obrazovanie: soderzhanie, tekhnologii, kachestvo*, vol. 1, pp. 94–96. (In Russ.).
- Koryagina, I. I., Zhukolina, M. V. (2017) *Ocenka kachestva realizacii obrazovatel'noj deyatel'nosti kak voploshchenie postulatov filosofii kachestva. Znanie. Ponimanie. Umenie*, no. 4, pp. 45–57. DOI: 10.17805/zpu.2017.4.5 (In Russ.).
- Luman, N. (1994) *Ponyatie riska. THESIS*, no. 5, pp. 135–160. (In Russ.).
- Ozhegov, S. I. (1973) *Slovar' russkogo yazyka. Okolo 57 000 slov* / ed. by N. Yu. Shvedovoj. 10nd ed. Moscow, Sov. ehnciklopediya. 846 p. (In Russ.).
- Panfilova, E. A. (2010) *Ponyatie riska: mnogoobrazie podhodov i opredelenij. Teoriya i praktika obshchestvennogo razvitiya*, no. 4, pp. 30–34. (In Russ.).
- Renn, O. (1999) *Tri desyatiletiya issledovaniya riska: dostizheniya i novye gorizonty. Voprosy analiza riska*, vol. 1, no. 1, pp. 80–99. (In Russ.).
- Risk. *Ehtimologicheskij onlajn-slovar' russkogo yazyka Maksa Fasmera*. [online] Available at: <https://vasmer.lexicography.online/r/risk> (access date: 02.02.2018). (In Russ.).
- Ushakov, D. N. (2014) *Tolkovyj slovar' sovremennogo russkogo yazyka*. Moscow, Adelant. 800 p. (In Russ.).
- Risk. *English Oxford Living Dictionaries* [online] Available at: <https://en.oxforddictionaries.com/definition/risk> (access date: 02.02.2018).

Submission date: 10.02.2018.

Корягина Ирина Ивановна — кандидат педагогических наук, помощник ректора по качеству, доцент кафедры психологии и педагогики Ивановской государственной медицинской академии Министерства здравоохранения Российской Федерации; доцент кафедры интегрированных систем менеджмента Государственной академии промышленного менеджмента им. Н. П. Пастухова. Адрес: 153012, Россия, г. Иваново, Шереметевский проспект, д. 8. Тел.: +7 (4932) 41-77-94. Эл. адрес: koryaginairina@mail.ru

Жуколина Мария Викторовна — кандидат философских наук, доцент кафедры гуманитарных наук Ивановской государственной медицинской академии Министерства здравоохранения Российской Федерации. Адрес: 153012, Россия, г. Иваново, Шереметевский проспект, д. 8. Тел.: +7 (4932) 41-77-94. Эл. адрес: bonvenu@rambler.ru

Koryagina Irina Ivanovna, Candidate of Pedagogy, Assistant Rector for Quality, Associate Professor, Department of Pedagogy and Psychology, Ivanovo State Medical Academy, Ministry of Health of the Russian Federation; Associate Professor, Department of Integrated Management Systems, Pastukhov State Academy of Industrial Management. Postal address: 8, Sheremetevsky Ave., Ivanovo, Russian Federation, 153012. Tel.: +7 (4932) 41-77-94. E-mail: koryaginairina@mail.ru

Zhukolina Maria Viktorovna, Candidate of Philosophy, Associate Professor, Department of the Humanities, Ivanovo State Medical Academy, Ministry of Health of the Russian Federation. Postal address: 8, Sheremetevsky Ave., Ivanovo, Russian Federation, 153012. Tel.: +7 (4932) 41-77-94. E-mail: bonvenu@rambler.ru