

«Управление качеством»



Качество – общенаучная категория.

Понятие «качество» формировалось под воздействием историко-производственных обстоятельств. Каждое общественное производство имело свои объективные требования к качеству продукции, начиная с отдельных параметров (точность, прочность, надежность) и переходя к комплексным.

Понятие «качество продукта» с позиций его соответствия требованиям потребителя сложилось именно в условиях рыночной экономики. Под качеством понимается соответствие предмета как результата труда некоторым заданным нормативам. Возникла специальная наука – квалиметрия – о способах измерения и количественной оценки качества продукции и услуг.

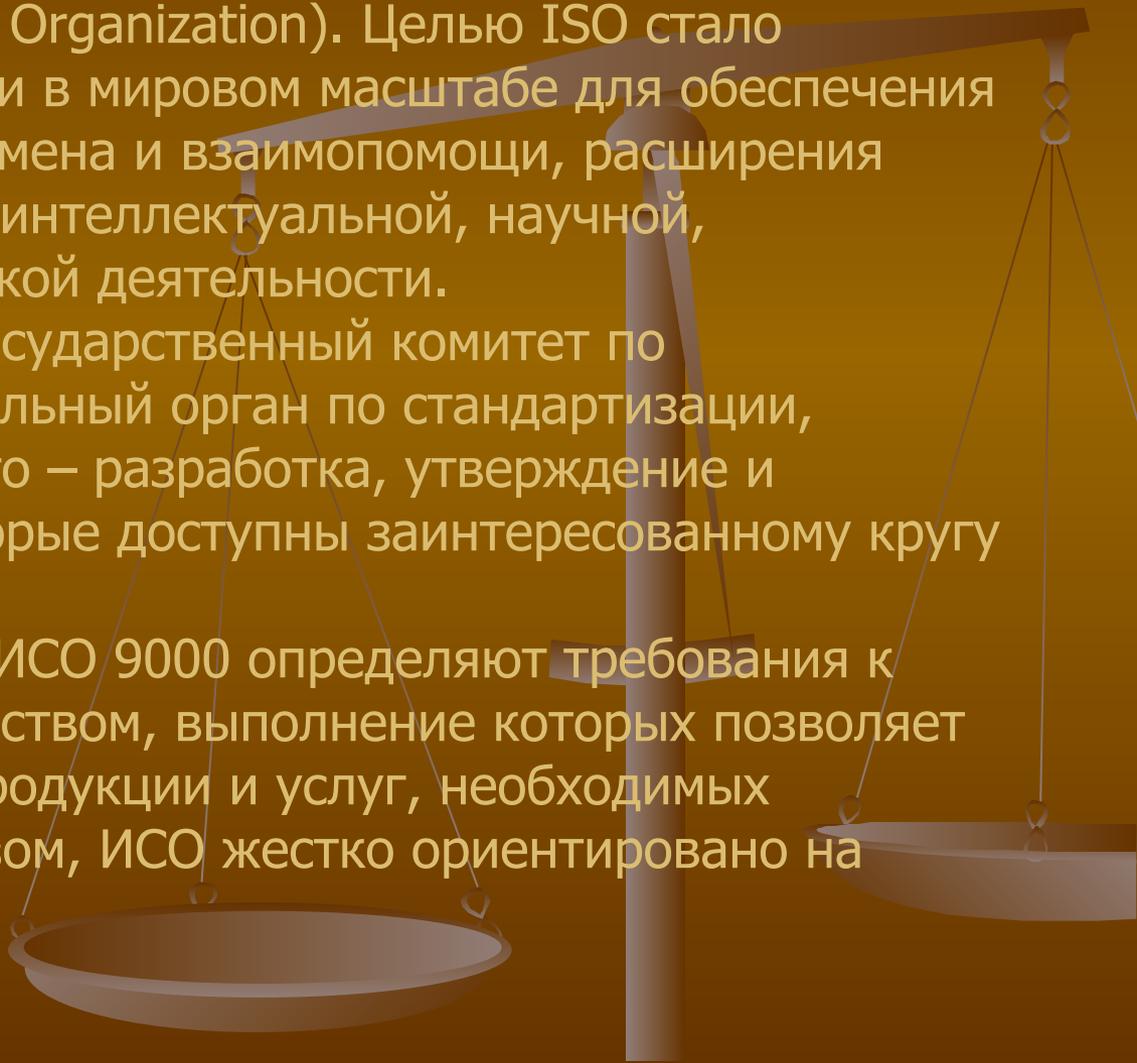


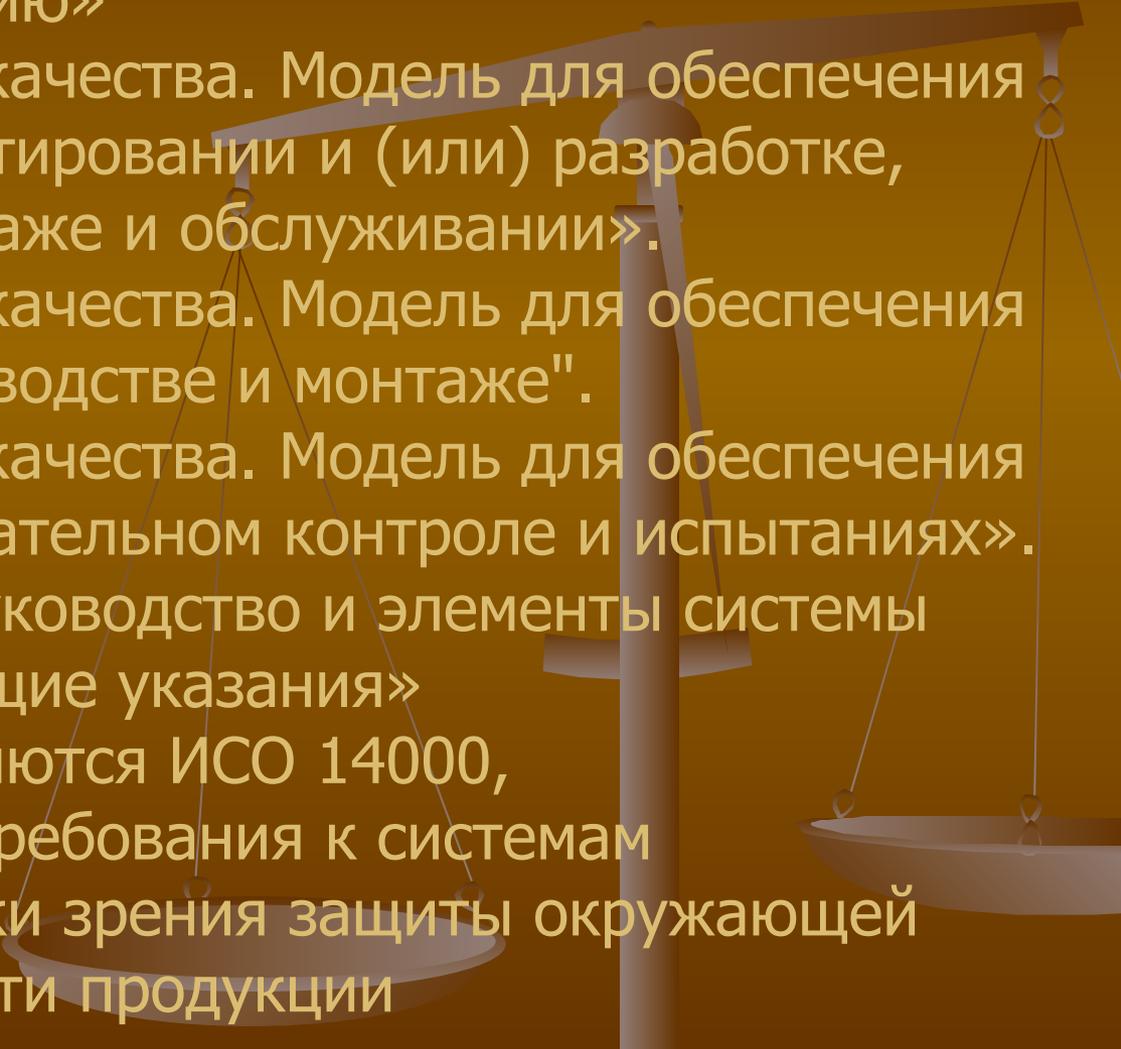
История вопроса

В 1946 году была создана неправительственная организация ISO (International Standard Organization). Целью ISO стало содействие стандартизации в мировом масштабе для обеспечения международного товарообмена и взаимопомощи, расширения сотрудничества в области интеллектуальной, научной, технической и экономической деятельности.

В России существует государственный комитет по стандартизации – национальный орган по стандартизации, основная функция которого – разработка, утверждение и принятие стандартов, которые доступны заинтересованному кругу потребителей.

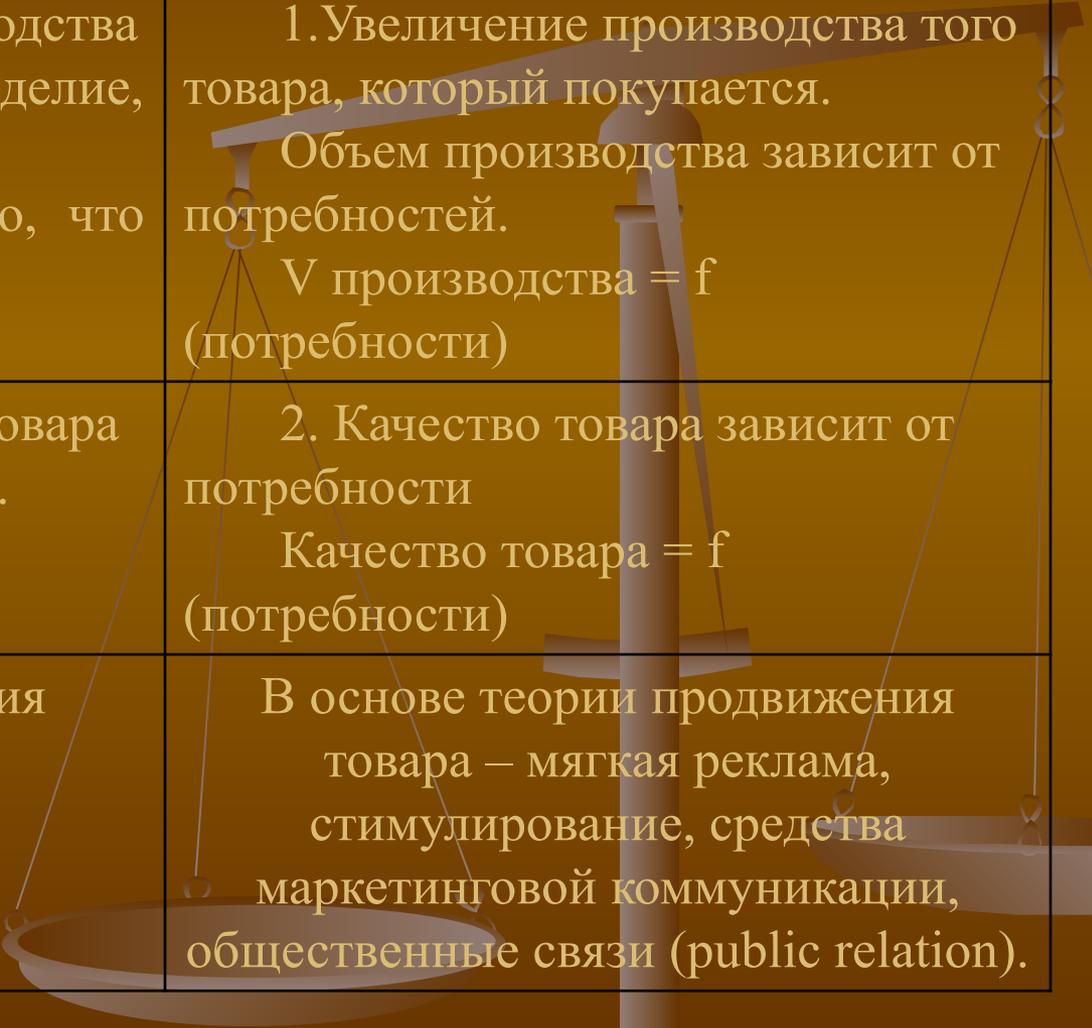
Семейство стандартов ИСО 9000 определяют требования к системам управления качеством, выполнение которых позволяет гарантировать качество продукции и услуг, необходимых потребителю. Таким образом, ИСО жестко ориентировано на потребителя.



- 
- Стандарты серии ИСО 9000 включают 5 наименований:
- МС 9000 – «Общее руководство качеством и стандарты по обеспечению качества. Руководящие указания по выбору и применению»
 - МС 9001 – «Система качества. Модель для обеспечения качества при проектировании и (или) разработке, производстве, монтаже и обслуживании».
 - МС 9002 – «Система качества. Модель для обеспечения качества при производстве и монтаже».
 - МС 9003 – «Система качества. Модель для обеспечения качества при окончательном контроле и испытаниях».
 - МС 9004 – «Общее руководство и элементы системы качества. Руководящие указания»
- В 90-х годах появляются ИСО 14000, устанавливающие требования к системам менеджмента с точки зрения защиты окружающей среды и безопасности продукции

Мировая экономика

до 50-х годов	после 50-х годов
<p>1. Увеличение производства товара (материальное изделие, услуги, идеи). (Потребитель покупает то, что производится)</p>	<p>1. Увеличение производства того товара, который покупается. Объем производства зависит от потребностей. $V \text{ производства} = f$ (потребности)</p>
<p>2. Качественное улучшение товара на взгляд производителя.</p>	<p>2. Качество товара зависит от потребности $\text{Качество товара} = f$ (потребности)</p>
<p>3. В основе теории продвижения товара – агрессивная реклама</p>	<p>В основе теории продвижения товара – мягкая реклама, стимулирование, средства маркетинговой коммуникации, общественные связи (public relation).</p>





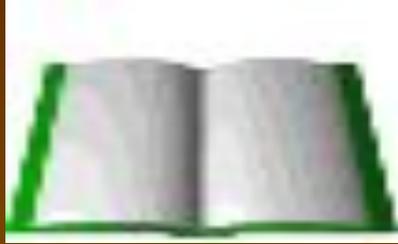
Терминология

Международной организацией по стандартизации (ИСО, русский вариант МОС – международная организация по стандартизации) было введено для всех отраслей бизнеса и промышленности следующее определение качества:

КАЧЕСТВО – совокупность существенных признаков, свойств, особенностей, отличающих предмет или явление от других и придающих ему определенность

КАЧЕСТВО – совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности

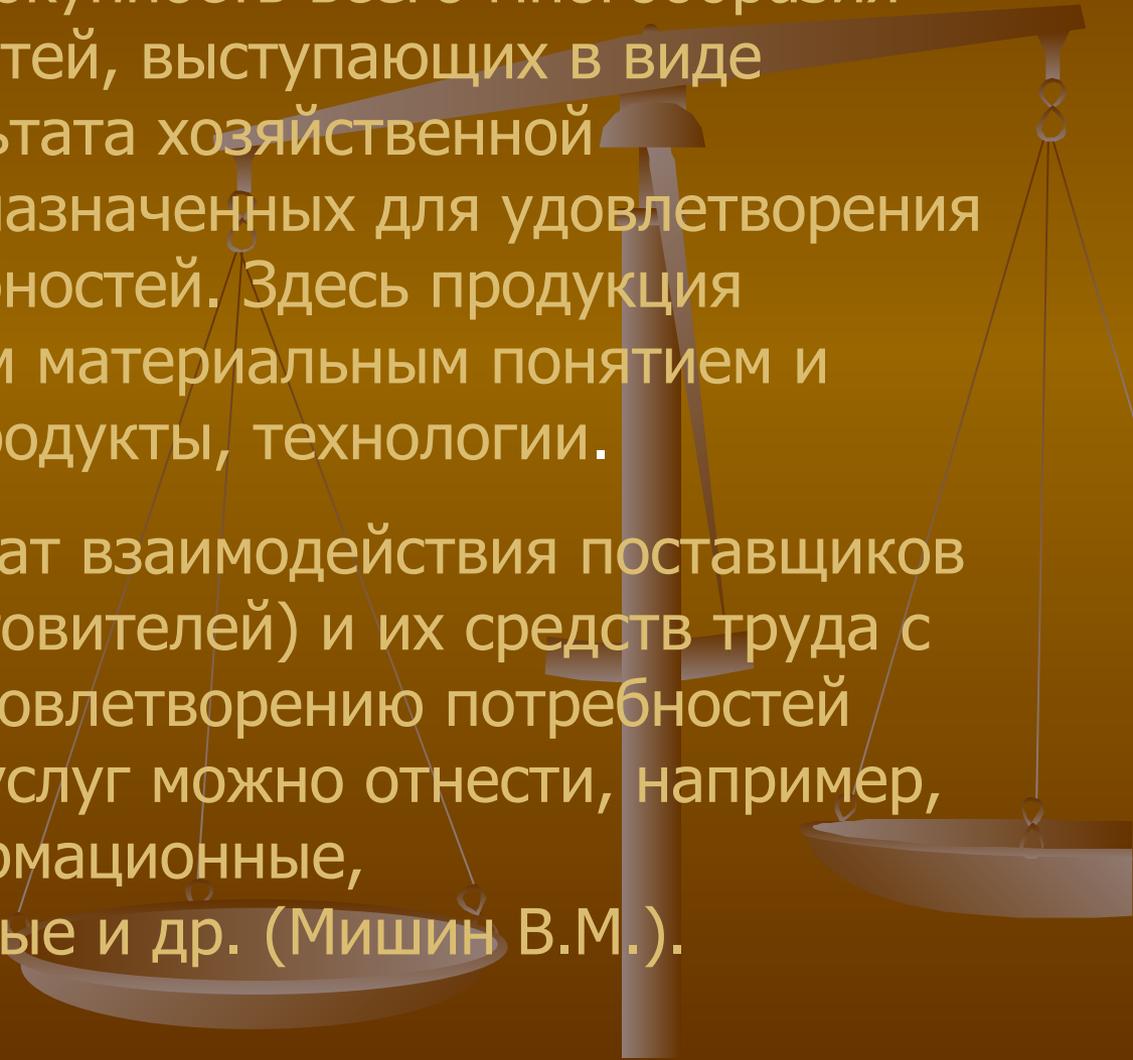
КАЧЕСТВО – определенная совокупность свойств продукции или услуги потенциально или реально способных в той или иной мере удовлетворять требуемым потребностям при их использовании по назначению, включая утилизацию или уничтожение

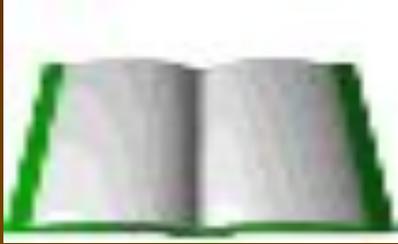


Терминология

Продукция – совокупность всего многообразия материальных ценностей, выступающих в виде существенного результата хозяйственной деятельности и предназначенных для удовлетворения определенных потребностей. Здесь продукция является обобщенным материальным понятием и включает изделия, продукты, технологии.

Услуги – результат взаимодействия поставщиков (исполнителей, изготовителей) и их средств труда с потребителями по удовлетворению потребностей последних. К видам услуг можно отнести, например, транспортные, информационные, телекоммуникационные и др. (Мишин В.М.).





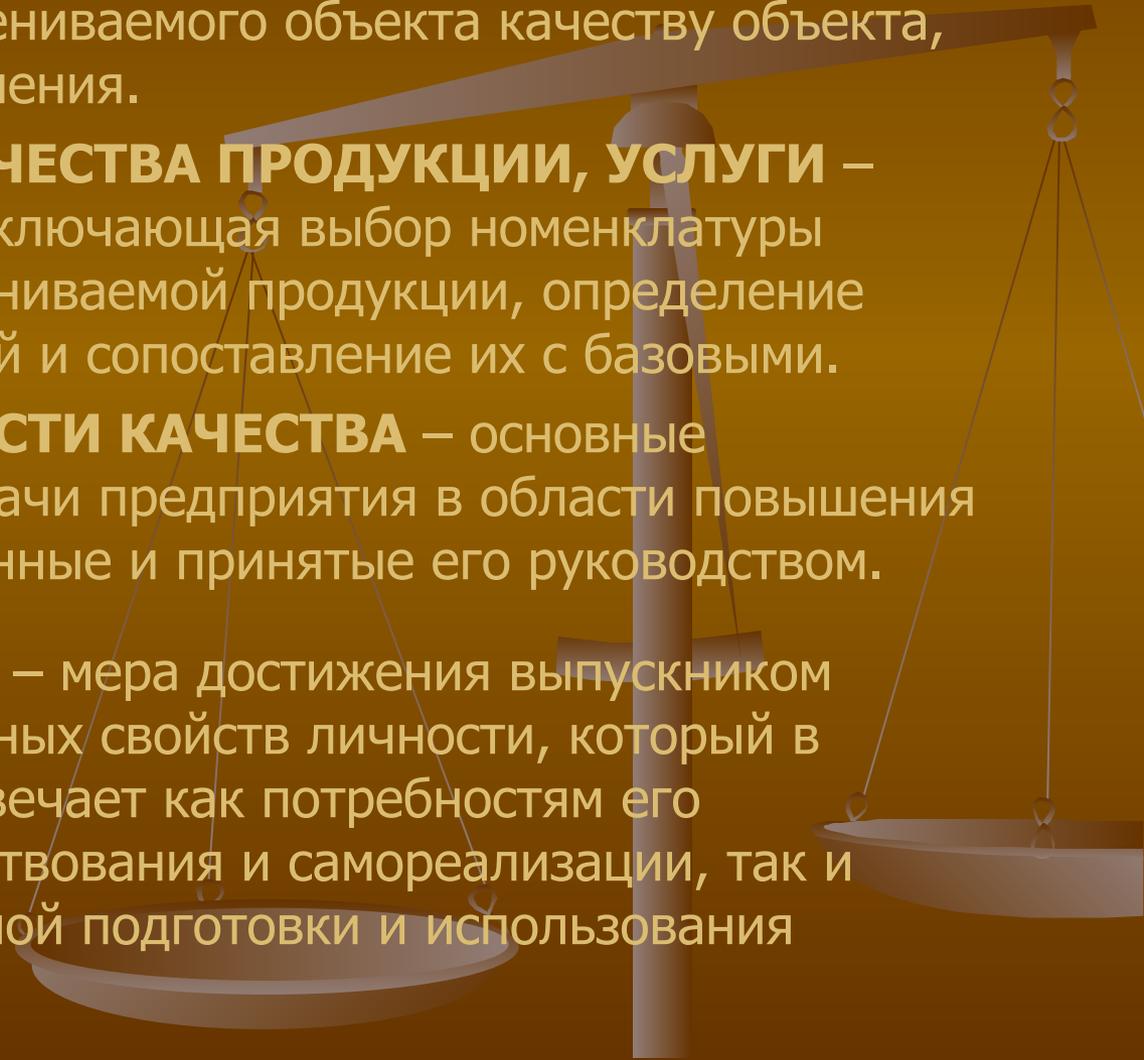
Терминология

УРОВЕНЬ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ, УСЛУГИ – мера соответствия качества оцениваемого объекта качеству объекта, принятого за эталон сравнения.

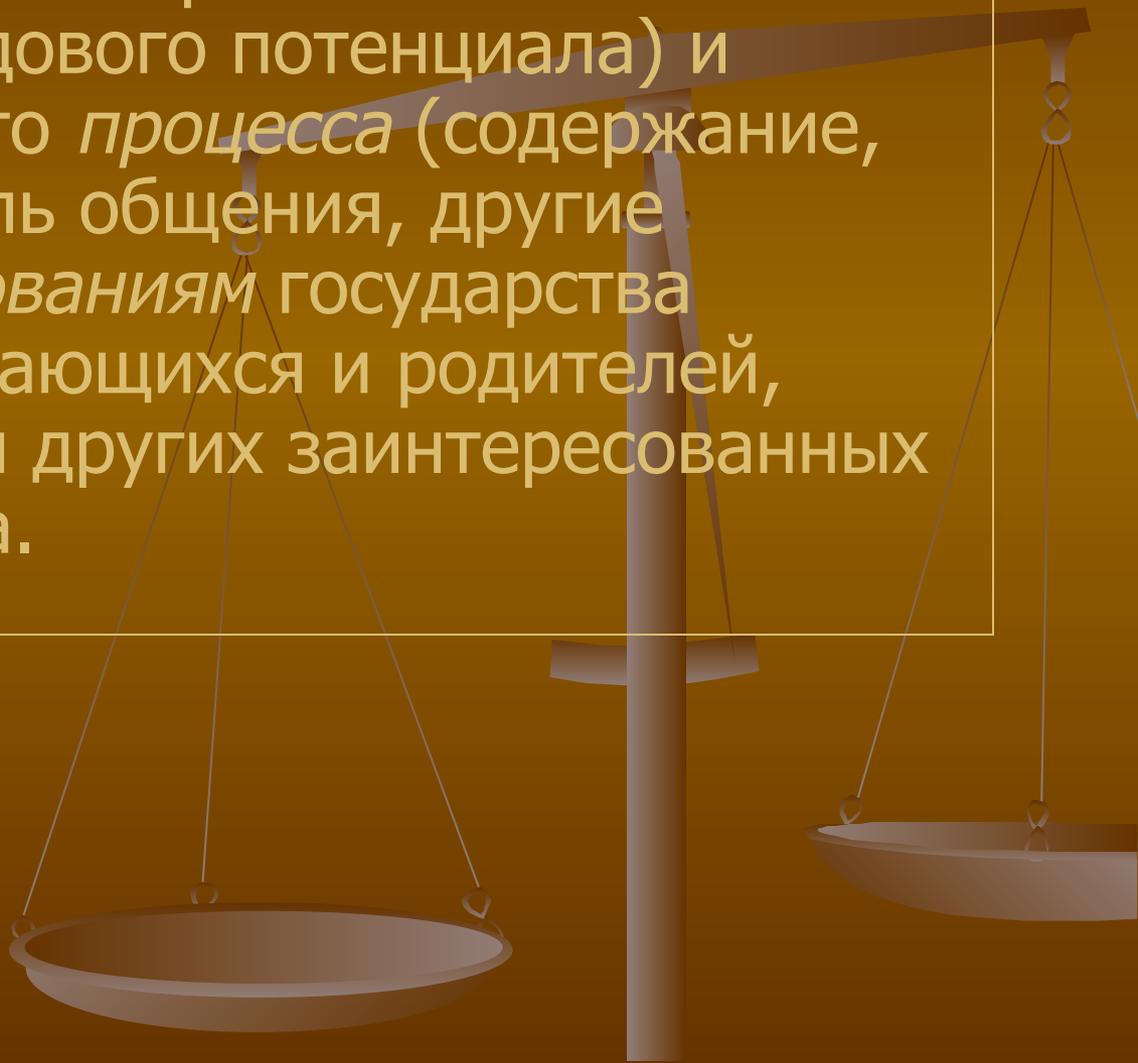
ОЦЕНКА УРОВНЯ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ, УСЛУГИ – совокупность операций, включающая выбор номенклатуры показателей качества оцениваемой продукции, определение значений этих показателей и сопоставление их с базовыми.

ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА – основные направления, цели и задачи предприятия в области повышения качества, сформулированные и принятые его руководством.

ОБРАЗОВАННОСТЬ – мера достижения выпускником уровня развития отдельных свойств личности, который в наибольшей степени отвечает как потребностям его дальнейшего совершенствования и самореализации, так и сферам профессиональной подготовки и использования



- **Качество образовательной услуги** – это мера соответствия образовательного результата (трудового потенциала) и образовательного процесса (содержание, технологии, стиль общения, другие условия) - требованиям государства (минимум), обучающихся и родителей, работодателей и других заинтересованных сторон общества.





Жизненный цикл продукции отрасли ОО:

разработка требований к трудовому
потенциалу выпускников и процессу
обучения;

процесс обучения;

реализация и использование трудового
потенциала выпускника



Терминология

КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАНИЯ – что это такое? :

1- «соотношение цели и результата, мера достижения цели»;
- «социальная категория, отражающая состояние и результативность процесса образования в обществе, его соответствие потребностям и ожиданиям общества в развитии и формировании гражданских, бытовых и профессиональных компетенций личности».

.(Шишов С.Е., Кальней В.А. Мониторинг качества образования в школе. – М., 1999);

2. КО определяется совокупностью аспектов учебной деятельности ОУ: содержание образования, формы и методы обучения, материально-техническую базу, кадровый состав и др. - интегральная характеристика образовательного процесса и его результатов, выражающая меру их соответствия распространенным в обществе представлениям о том, каким должен быть образовательный процесс и каким целям он должен служить;

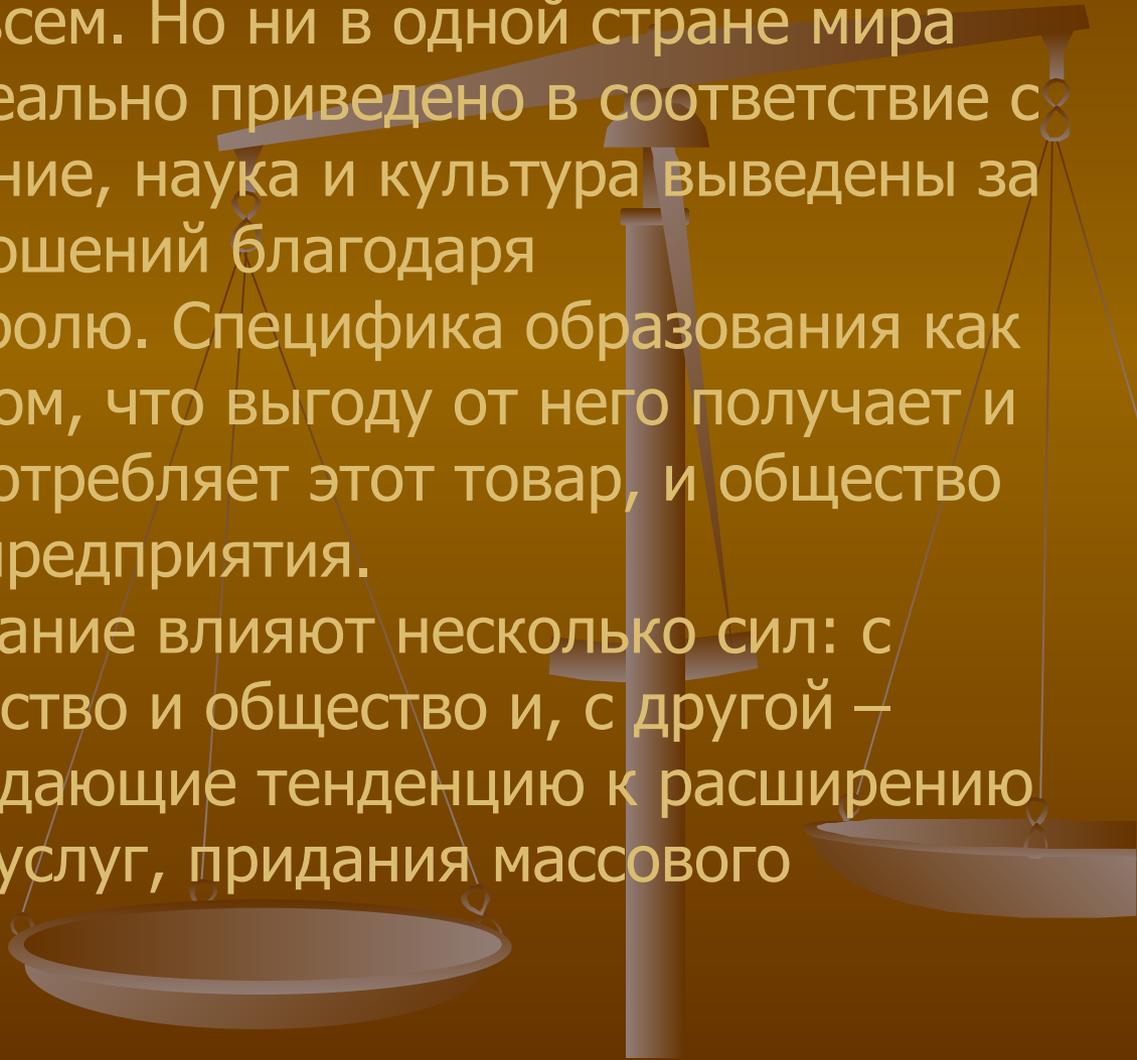
- характеристика способности системы образования обеспечить достижение гармонии интересов личности, общества и государства (А.В. Курбатов. Н/сиб.конф.,с.77).



Образование как товар

В рыночных отношениях образование приняло форму товара, который может покупаться и продаваться, и является доступным всем. Но ни в одной стране мира образование не было реально приведено в соответствие с идеей рынка. Образование, наука и культура выведены за пределы рыночных отношений благодаря государственному контролю. Специфика образования как товара заключается в том, что выгоду от него получает и тот человек, который потребляет этот товар, и общество в целом и конкретные предприятия.

Сегодня на образование влияют несколько сил: с одной стороны, государство и общество и, с другой – рынок и демократия, задающие тенденцию к расширению сфер образовательных услуг, придания массового характера образованию



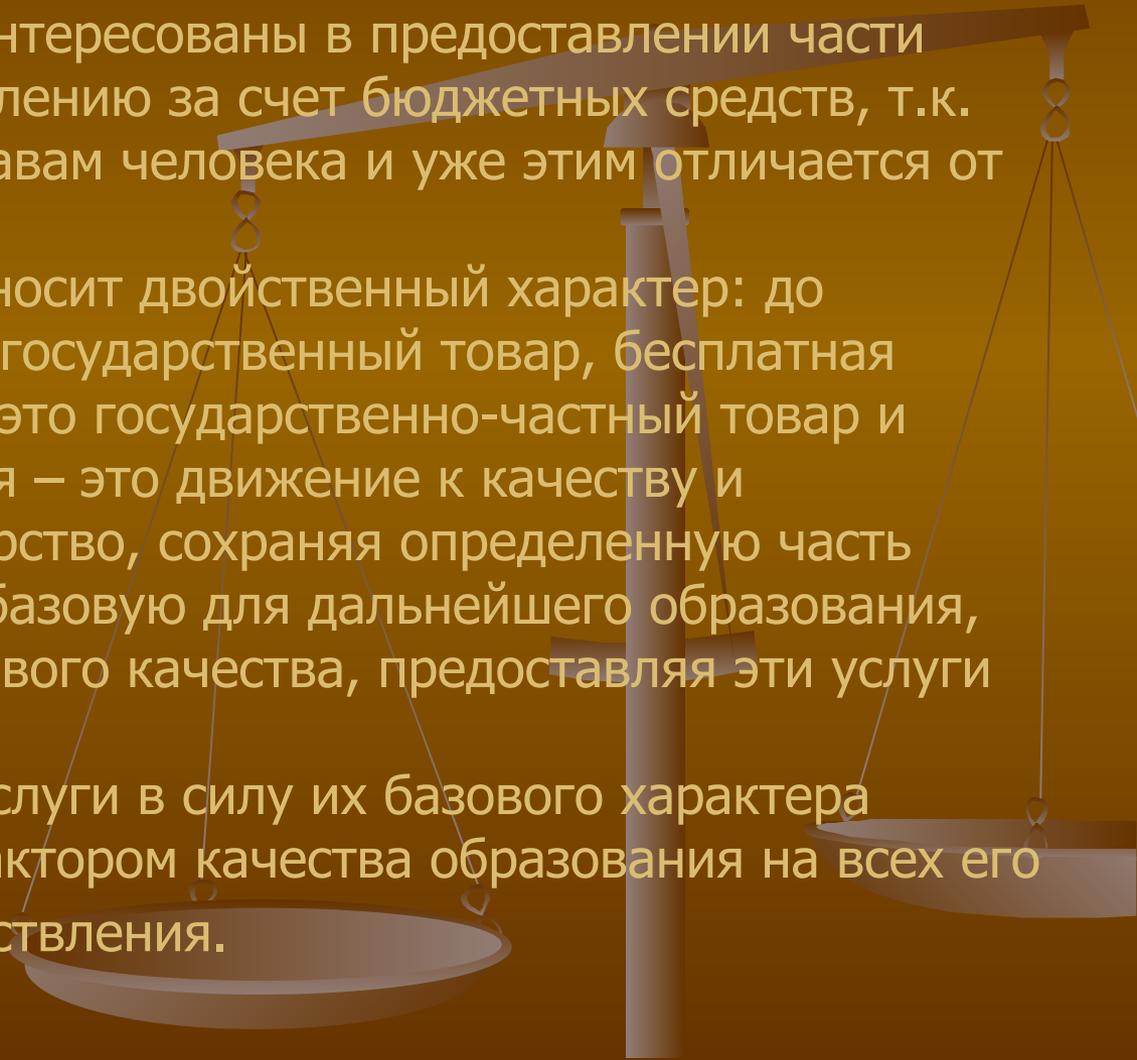


Образование как товар

Рынок образовательных услуг имеет свою специфику. Государство и общество заинтересованы в предоставлении части образовательных услуг населению за счет бюджетных средств, т.к. образование относится к правам человека и уже этим отличается от других товаров.

Образование как товар носит двойственный характер: до определенного уровня - это государственный товар, бесплатная услуга, на других уровнях – это государственно-частный товар и платная услуга. Конкуренция – это движение к качеству и эффективности, но и государство, сохраняя определенную часть образовательных услуг как базовую для дальнейшего образования, лишает ее главного стержневого качества, предоставляя эти услуги бесплатно.

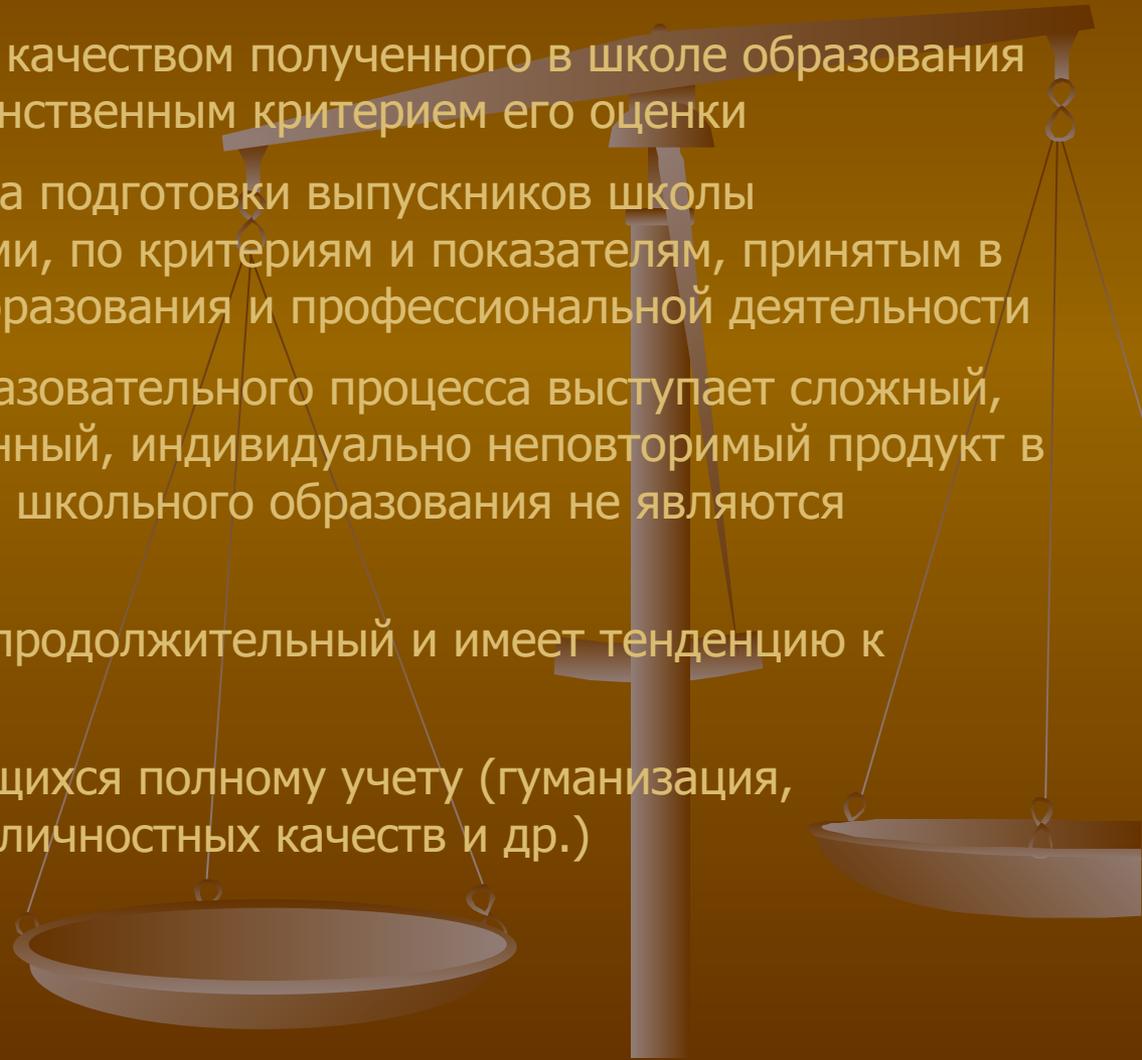
Но именно бесплатные услуги в силу их базового характера являются определяющим фактором качества образования на всех его этапах непрерывного осуществления.



Особенности сферы образования

(В.П. Панасюк)

1. Потребители образовательных услуг (учащиеся) являются активными участниками образовательной деятельности. От их активности, позиции, мотивации и усилий во многом зависит конечный результат
2. Удовлетворенность обучаемых качеством полученного в школе образования субъективна и не является единственным критерием его оценки
3. Объективная проверка качества подготовки выпускников школы осуществляется за ее пределами, по критериям и показателям, принятым в системе профессионального образования и профессиональной деятельности
4. Результирующей стороной образовательного процесса выступает сложный, нематериальный, информационный, индивидуально неповторимый продукт в виде **образованности**. Факторы школьного образования не являются единственными.
5. Полный цикл оказания услуги продолжительный и имеет тенденцию к постоянным изменениям.
6. Наличие факторов, не поддающихся полному учету (гуманизация, индивидуализация, раскрытие личностных качеств и др.)
7. Фактор личности учителя



ФИЛОСОФИЯ 1.

КАЧЕСТВО – степень приближения к идеалу (Поташник, Моисеев, Тубельский, Ямбург) – административное управление. Построение идеала, эталона, желаемой цели. (Гармонично развитая личность, учитель высшей категории?)

Что выбрать?



ФИЛОСОФИЯ 2

КАЧЕСТВО - мера соответствия предъявляемым требованиям.
Требования предъявляет общество через конституцию, законы, стандарты, образовательные программы др.

Повышение качества образования как рост удовлетворенности заказчика результатами и условиями образовательного процесса.

(И.Н. Никитин, Б.М. Чарный ,Н.сиб. с.229).

Заказчики:

Государство – заинтересовано в обеспечении им задаваемых стандартов и социализации ребенка;

Общество – в сопряжении идеи стандартов с идеей регионализации образования в образовательной системе как эффективной «камере хранения» для ребенка;

Семья и ребенок – заинтересованы в том, чтобы деятельность ребенка в образовательном процессе протекала в комфортных условиях, чтобы максимально учитывались индивидуальные и личностные особенности ребенка, чтобы образовательные задачи решались с учетом их видения будущего ребенка в профессиональном и личностном планах.

Семья, общество и государство заинтересованы в достижении высокой результативности образовательной системы с наименьшими капиталовложениями.



Качество образования

***Сложная категория и
многоаспектная проблема:***

- ***свойства***
- ***структура***
- ***система***
- ***количество***
- ***эффективность***
- ***оценка***
- ***управление и др.***

Специфика моделирования системы качества в образовании

1

требование обеспечения единства образовательного пространства по вертикали (преемственность, непрерывность) и горизонтали (совместимость, взаимодополняемость образовательных программ);

2

Особенности обеспечения качества, заключающиеся в том, оно осуществляется с помощью комплекса мер на федеральном, региональном уровнях и уровне образовательного учреждения;

3

Образовательные системы уровня школы, регионального, федерального уровня характеризуются общностью ряда своих элементов (кадры, образовательные стандарты, обслуживающая инфраструктура, нормативно-правовая база), нарушение которой делает невозможным функционирование сферы образования как жизнеобеспечивающей отрасли народного хозяйства

Элементы системы качества

Уровни системы качества



**Организационные
структуры**

Динамичная система , образованная в результате возложения на отдельных представителей педагогического сообщества обязанностей по выполнению функций управления качеством

ресурсы

Информационные, кадровые, финансовые, материально-технические, нормативно-правовые, научно-методические

процессы

Образовательный, инновационный, финансовый, хозяйственный, управленческий и др.

**Процедуры
(методики)**

Оценка качества педагогических процессов и объектов, квалиметрический мониторинг качества образовательного процесса;
Самообследование школы по качеству обеспечиваемого ею образования;
Выбор и принятие управленческих решений по ресурсному обеспечению образовательного процесса

Качество школьного образования

- *Качество основных видов деятельности. Возможности и ресурсы.*
- *Качество результатов деятельности*

- Качество образования по уровням управления
- Качество образования по ступеням непрерывного образования
- Качество образования по принадлежности ОУ к государственному или частному секторам;
- Качество текущего функционирования и качество развития

(Модель мониторинга качества образования в России)

Качество результатов деятельности

Главный результат
образовательного процесса –
образованность

Другие результирующие характеристики качества
образования:

- личностные достижения обучающихся и педагогов;
- результаты совершенствования образовательной системы школы, образовательного процесса;
- выполнение учебного плана, запланированных мероприятий, полнота реализации целевых и долгосрочных программ;
- достижения школы; уровень ее влияния на общество, другие образовательные системы;
- социальная эффективность деятельности школы и ее звеньев.

Составляющие качества образования

(В.П. Панасюк)



Способность школы выполнять на определенном уровне свои функции и задачи

Объем, структура и полнота реализации школой потенциалов и ресурсов

Динамика процессов развития школы, совершенствование всех ее структур как педагогической системы
(целевой, нормативной, критериальной, организационной, содержательной, мотивационно-стимулирующей)

Позитивное восприятие ее обществом, участниками образовательного процесса

Составляющие качества образования

Ее общая роль и значимость как социокультурного института формирования духовности, воспроизводства интеллектуальных ресурсов

Связи школы с учреждениями культуры, др. учреждениями образования (дополнительного, профессионального и др.)

Достижения школы, педагогов, обучаемых; подготовленность и конкурентоспособность ее выпускников

Развитие школы как социальной системы



Составляющие КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ



Качество целей, ценностей, норм

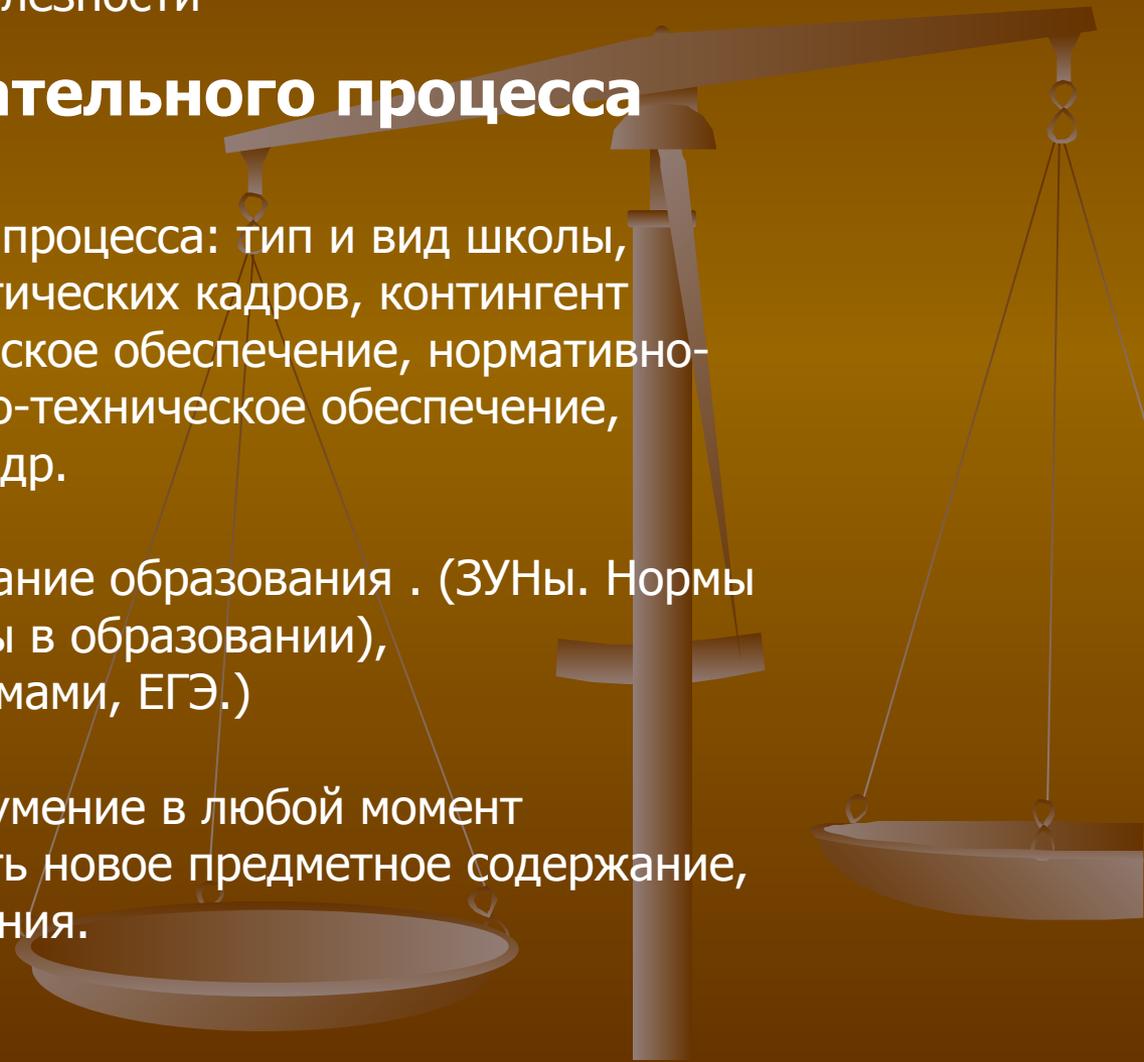
Госзаказ, региональный, внутренней (муниципальной и нормой ОУ), концепция, Устав ОУ
заказ социума (социальная польза).
Критерии безопасности, полезности

Качество образовательного процесса

-условия образовательного процесса: тип и вид школы, уровень мастерства педагогических кадров, контингент учащихся, учебно-методическое обеспечение, нормативно-правовая база, материально-техническое обеспечение, финансовое обеспечение и др.

-ЗУНы, воспитание, содержание образования . (ЗУНы. Нормы заданы стандартами (ГОСТы в образовании), образовательными программами, ЕГЭ.)

Качества личности.(Напр., умение в любой момент переучиться, быстро освоить новое предметное содержание, умение безопасного поведения.



Качество услуг

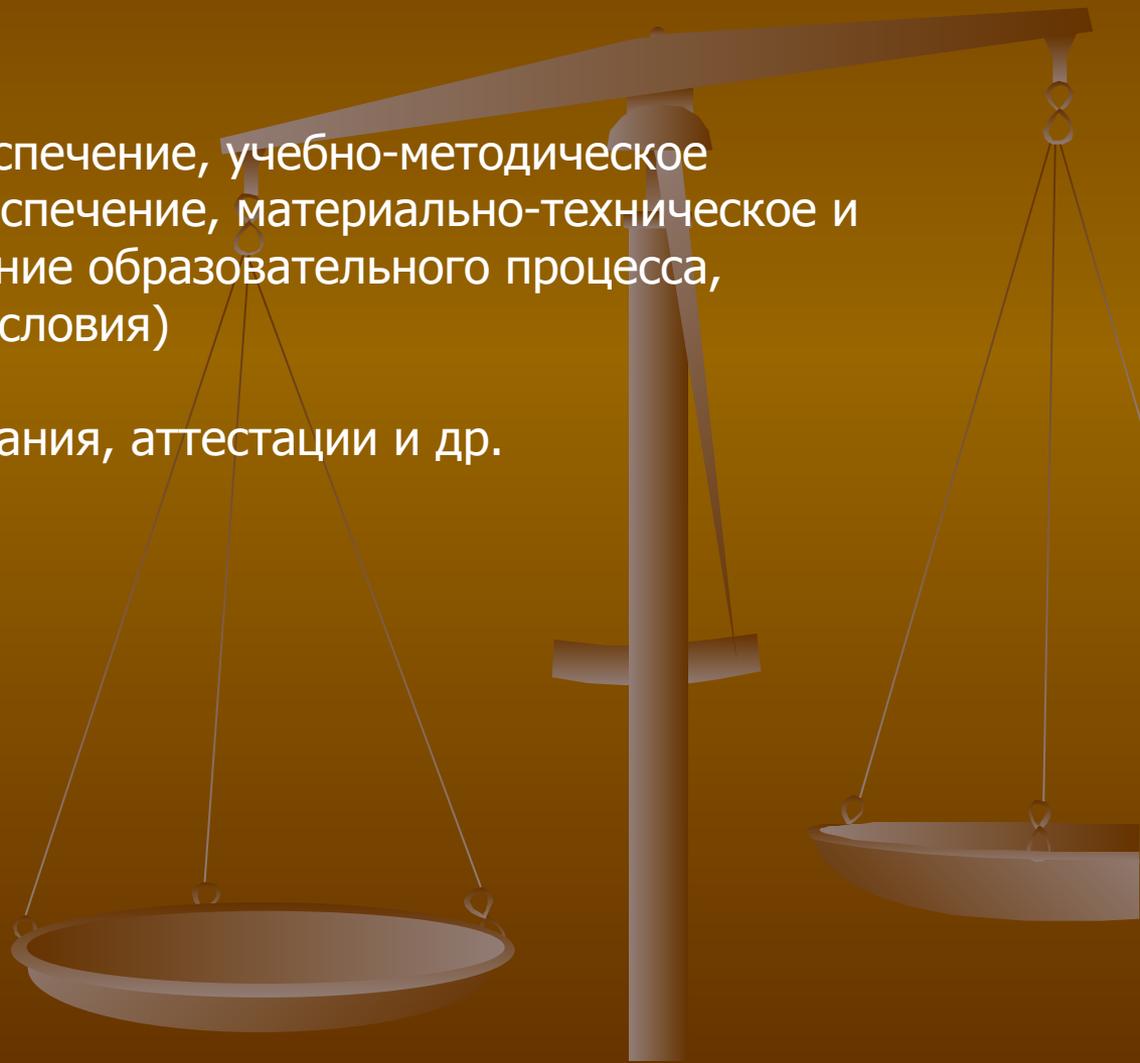
Это не то, что есть в школе, а какой доле детей это досталось?
Совокупное ученическое место.

Качество условий

Нормативно-правовое обеспечение, учебно-методическое обеспечение, кадровое обеспечение, материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса, санитарно-гигиенические условия)

Нормы заданы СанПИНами.

Ч/з механизмы лицензирования, аттестации и др.



Качество конечных результатов

Например, поведение выпускника, объем проблем (здоровье, поведение, нравственность и др.);
качество подготовки выпускников, физическое, психическое и нравственное здоровье, удовлетворенность учебным процессом всех участников образовательного процесса

Качество конечного результата

Качество подготовки выпускников, физическое, психическое и нравственное здоровье, удовлетворенность учебным процессом всех участников образовательного процесса).

Результаты образовательного процесса: итоги аттестации, творческие достижения учащихся, обеспечение продолжения образования, состояние здоровья, удовлетворенность образовательного заказа учащихся и родителей и др.

Качество ресурсов?

РЕСУРСЫ (Т.И. Шамова, материалы Н-сиб. конференции, с.39):

Социальные – полиструктурны (образование, культура, здравоохранение и др.). Развитие среды жизнедеятельности для учащихся и учителей: равные возможности при получении образования, создание гуманной среды для реализации ребенком, учителем, руководителем права на деятельность в условиях свободного выбора; гуманные межличностные отношения; обеспечение здорового образа жизни в условиях образовательного учреждения; культурологическая поддержка; реабилитационная поддержка.

Экономический ресурс предполагает развитие учебно-материальной базы: выбор и обеспечение школы качественными учебниками и методическими пособиями, комплектование библиотек, учебных кабинетов наглядными пособиями, учебной техникой, компьютерами, мультимедиа-средствами, выход в Интернет и др.

Правовые ресурсы. Их развитие связано, во первых, с достижением решения Конвенции о ребенке, указывающей на то, что он имеет право на жизнь, развитие и свое мнение. И, во вторых, разработка и реализация внутренних локальных актов, направленных на дальнейшее развитие других компонентов ресурсной базы.

Кадровые ресурсы. ?

Информационные ресурсы. ?

Рынок образования в России

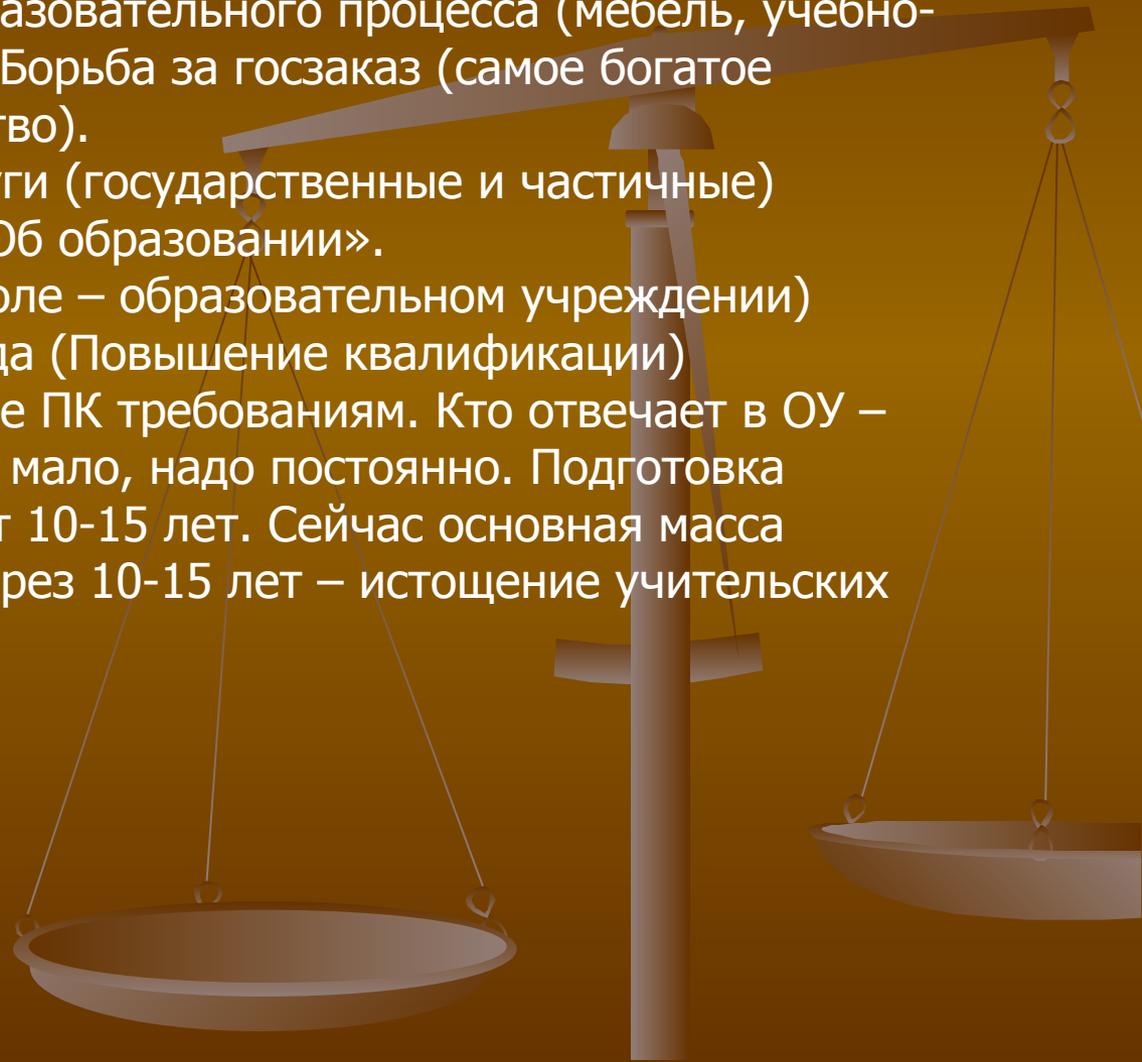
Рынок оснащения образовательного процесса (мебель, учебно-методические пособия). Борьба за госзаказ (самое богатое предприятие – государство).

Образовательные услуги (государственные и частичные) признаны Законом РФ «Об образовании».

Конкуренция (в высшей школе – образовательном учреждении)

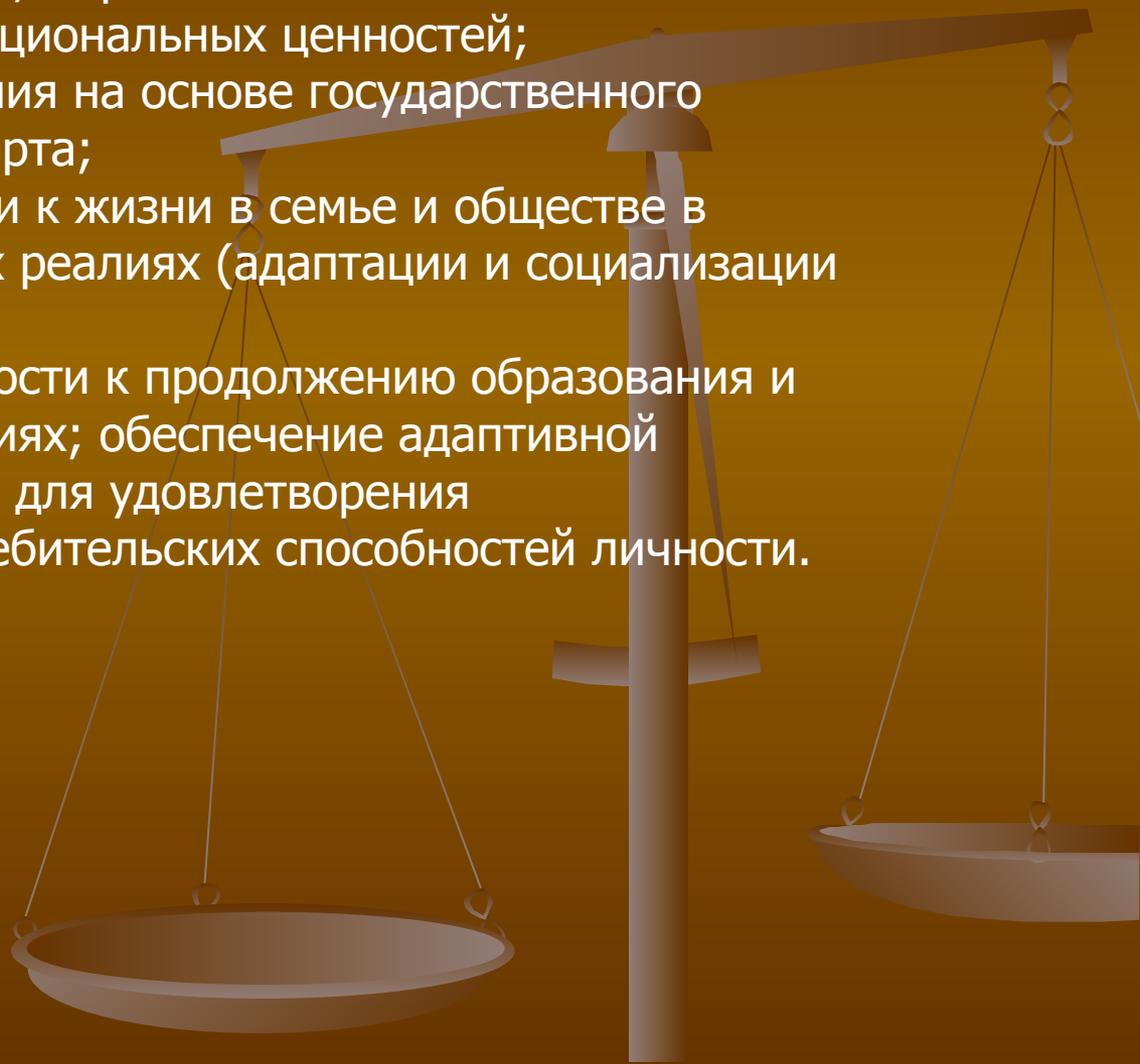
Рынок педагогического труда (Повышение квалификации)

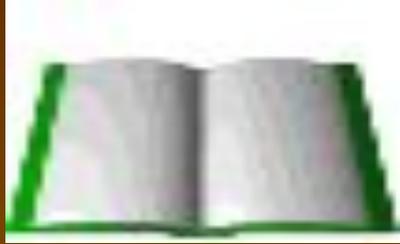
Проблемы: 1.Несоответствие ПК требованиям. Кто отвечает в ОУ – директор!1 раз в 5 лет – мало, надо постоянно. Подготовка профессионала занимает 10-15 лет. Сейчас основная масса учителей – 45-50 лет, через 10-15 лет – истощение учительских ресурсов.



Концепция качества школы (Н-сиб. С.242)

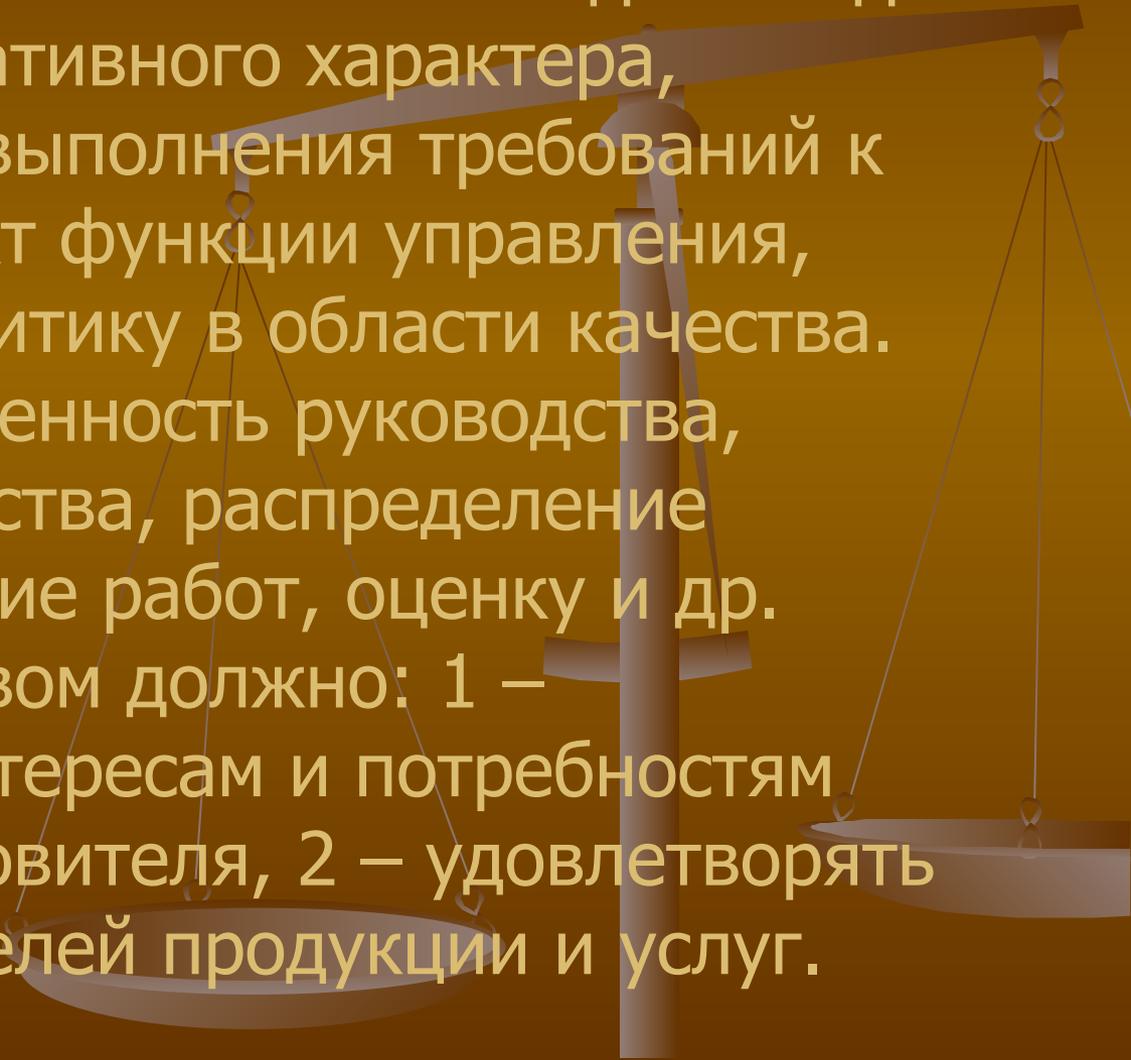
Обеспечение здоровья и здорового образа жизни;
Нравственное, духовное, моральное воспитание на основе общечеловеческих и национальных ценностей;
Обеспечение образования на основе государственного стандарта и евростандарта;
Обеспечение готовности к жизни в семье и обществе в новых социокультурных реалиях (адаптации и социализации школьника и учителя);
Обеспеченность готовности к продолжению образования и труду в рыночных реалиях; обеспечение адаптивной образовательной среды для удовлетворения образовательских потребностей личности.



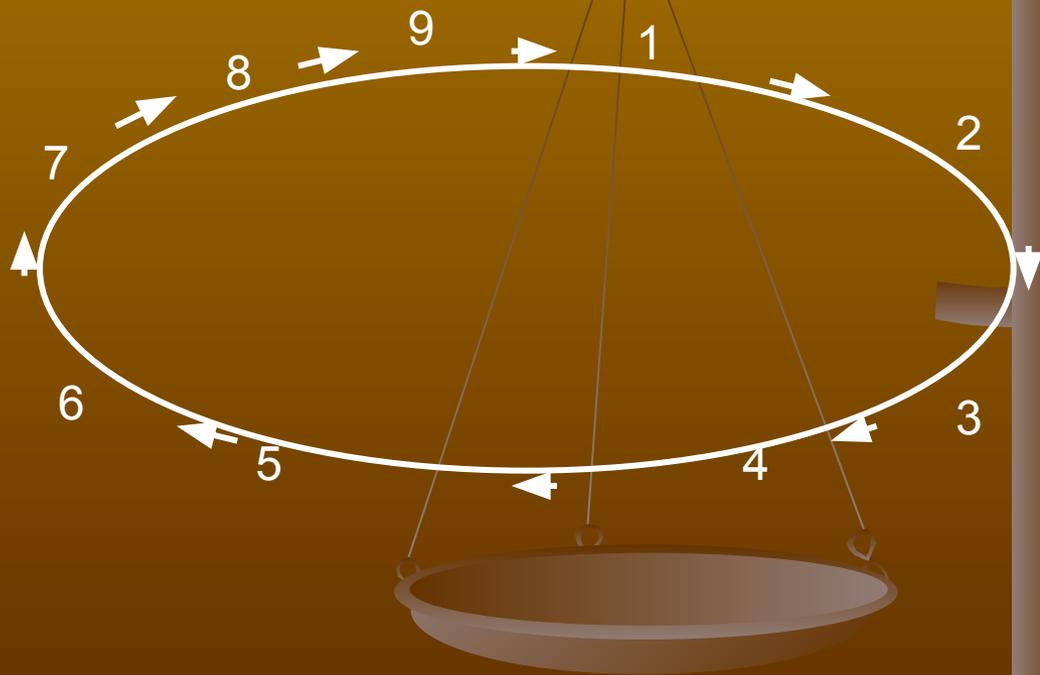


Терминология

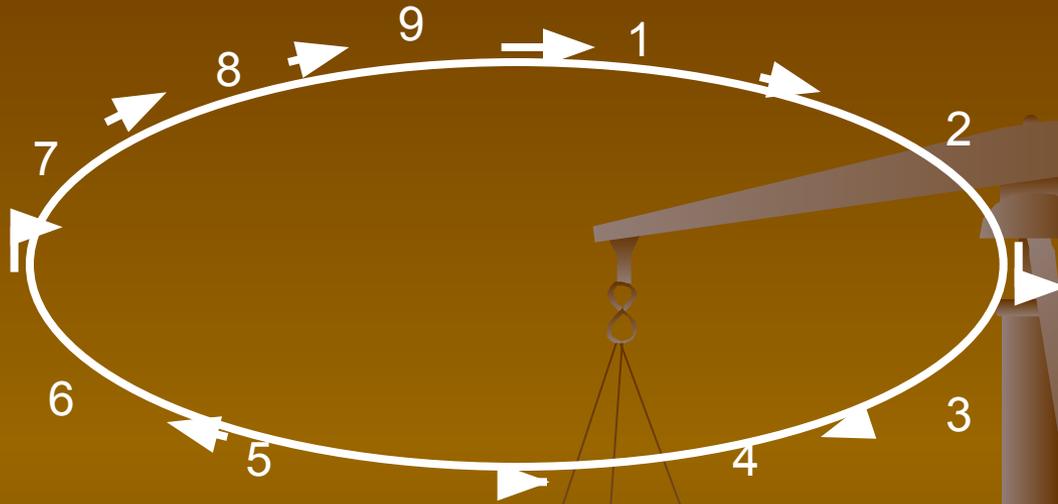
УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ – методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству. Это аспект функции управления, определяющей политику в области качества. Включает: ответственность руководства, планирование качества, распределение ресурсов, проведение работ, оценку и др. Управление качеством должно: 1 – соответствовать интересам и потребностям предприятия-изготовителя, 2 – удовлетворять запросам потребителей продукции и услуг.



Петля качества — концептуальная модель взаимосвязанных видов деятельности, влияющих на качество на различных стадиях от определения потребностей до оценки их удовлетворения.



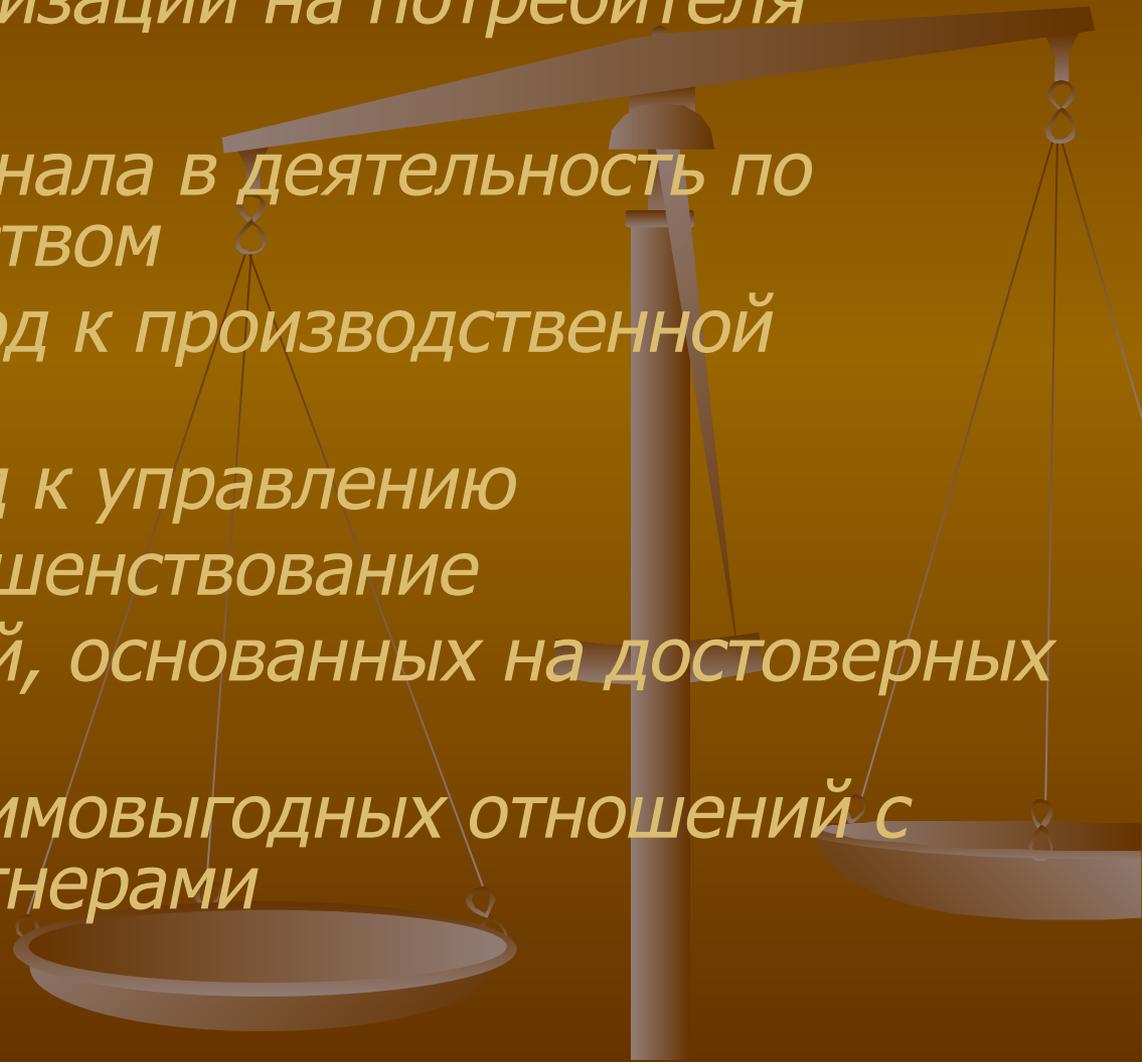
Петля качества процесса предоставления образовательных услуг



1. Изучение социально-экономических прогнозов и определение потребностей рынков труда и образовательных услуг.
2. Разработка требований к трудовому потенциалу выпускников (уровню их знаний, умений и навыков).
3. Формирование программ и методов обучения.
4. Определение требований к уровню знаний и умений абитуриентов.
5. Обеспечение процесса обучения людскими ресурсами (преподавательскими, административными и учебно-вспомогательными кадрами).
6. Обеспечение процесса обучения материальными ресурсами.
7. Процесс обучения.
8. Присвоение квалификации выпускникам.
9. Мониторинг трудоустройства и профессиональной деятельности выпускников.

Концепция тотального управления качеством базируется на принципах:

- *Ориентация организации на потребителя*
- *Роль руководства*
- *Вовлечение персонала в деятельность по управлению качеством*
- *Процессный подход к производственной деятельности*
- *Системный подход к управлению*
- *Постоянное совершенствование*
- *Принятие решений, основанных на достоверных данных*
- *Установление взаимовыгодных отношений с социальными партнерами*



Проектирование эталонных требований к качеству включает:

- определение политики в области качества;
- выработку стратегии осуществления политики качества;
- разработку организационных принципов управления качеством;
- разработку требований к нормативам качества и инструментам его оценки и измерения.



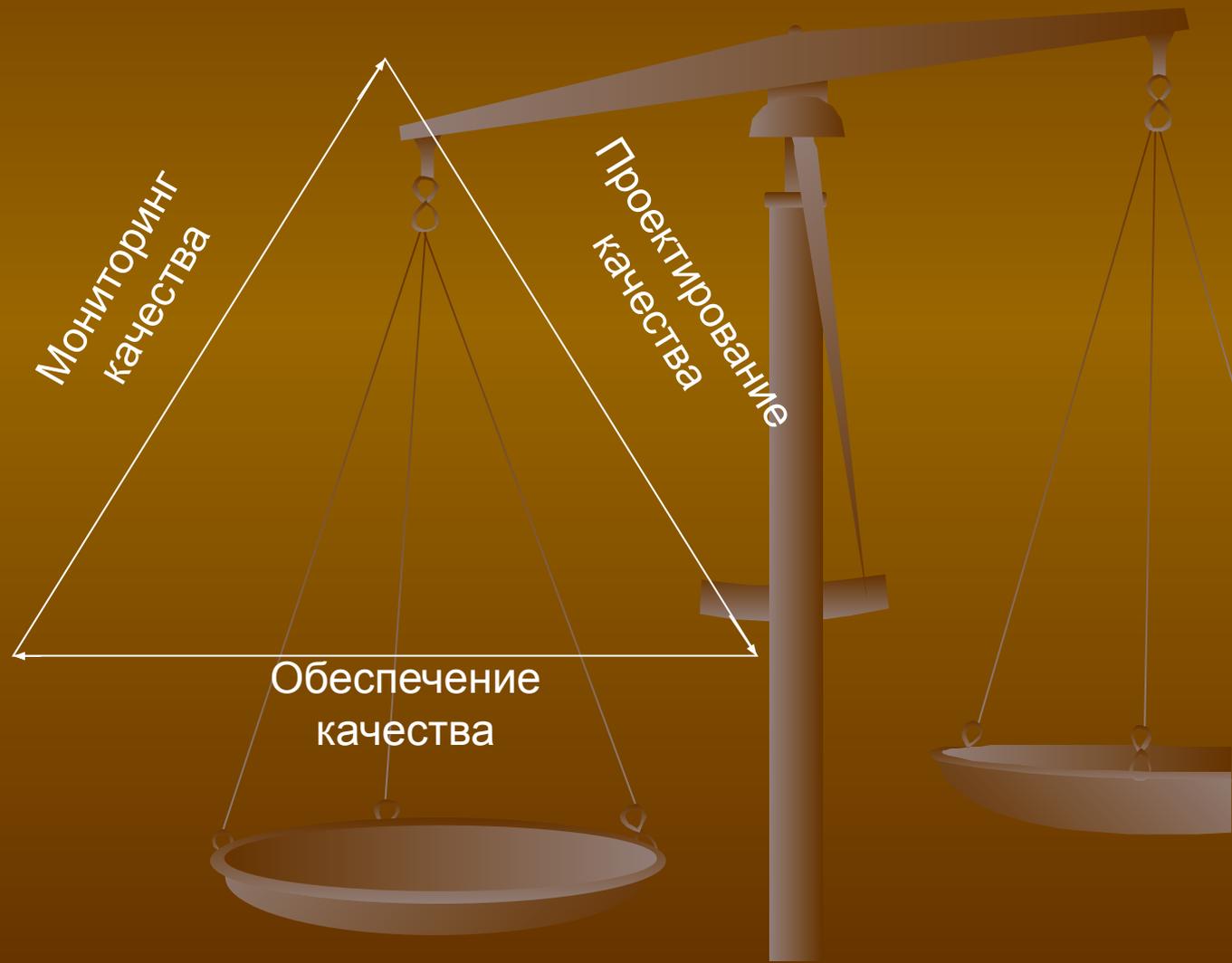
Управление качеством



У – управление качеством;
N – нормы (ориентиры, описание перспектив).
В СССР – устанавливались во внешней среде,
тотальное регламентирование, В РФ – появились
потребители: ученик, родитель, социальный заказ.
K – контроль;
Kc – контроль-слежение;
Ko – контроль-оценка;
M – мониторинг

(Зеленова Л.П.).

Стадии непрерывного цикла управления качеством

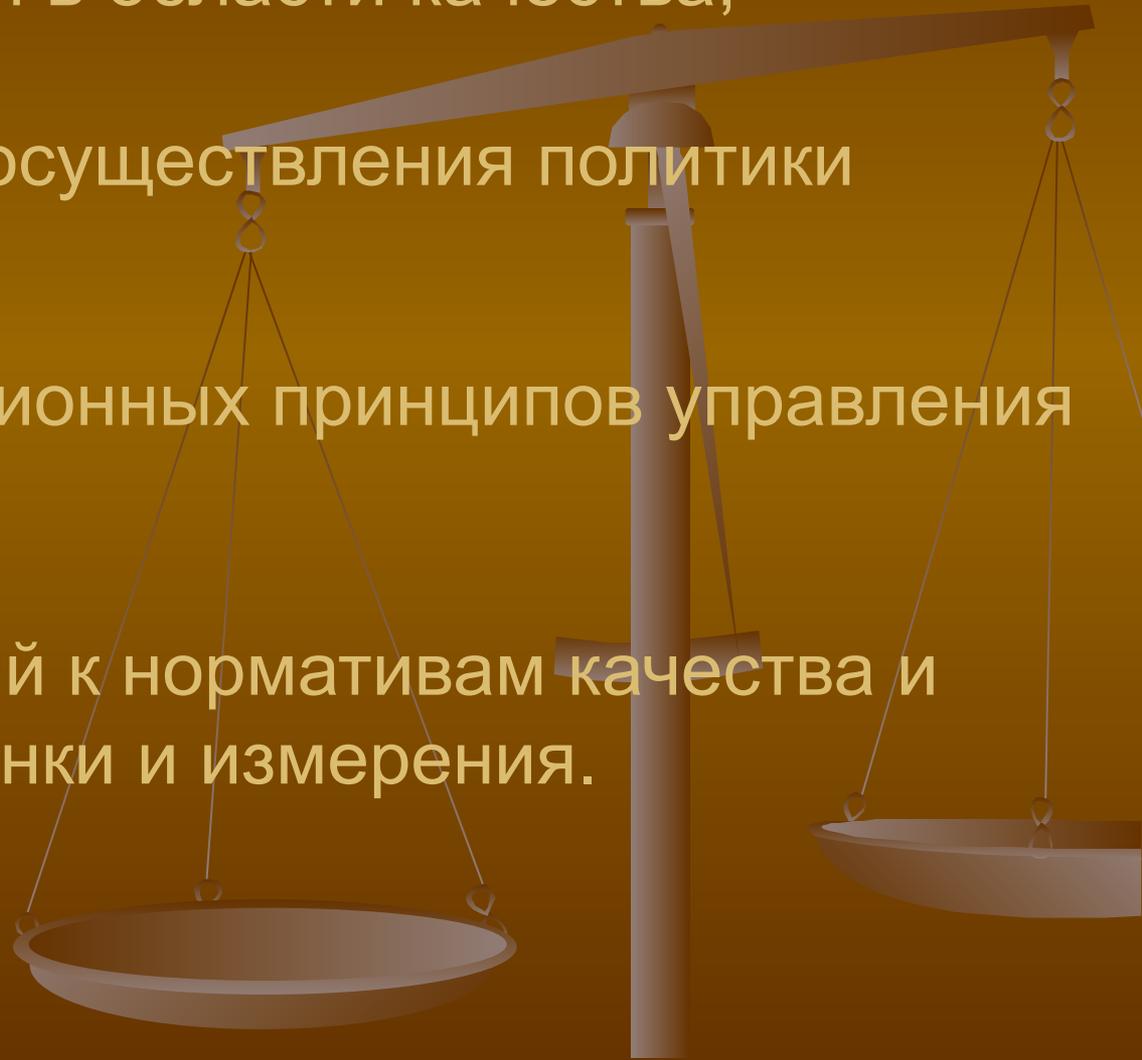


Мониторинг качества — процесс оценки достигнутого уровня качества и сравнение с заданным уровнем качества, осуществление обратной связи с потребителями и всеми заинтересованными сторонами, внесение коррективов в производственную деятельность (педагогический процесс) и в систему управления качеством с целью её непрерывного совершенствования.



Проектирование эталонных требований к качеству включает:

- определение политики в области качества;
- выработку стратегии осуществления политики качества;
- разработку организационных принципов управления качеством;
- разработку требований к нормативам качества и инструментам его оценки и измерения.

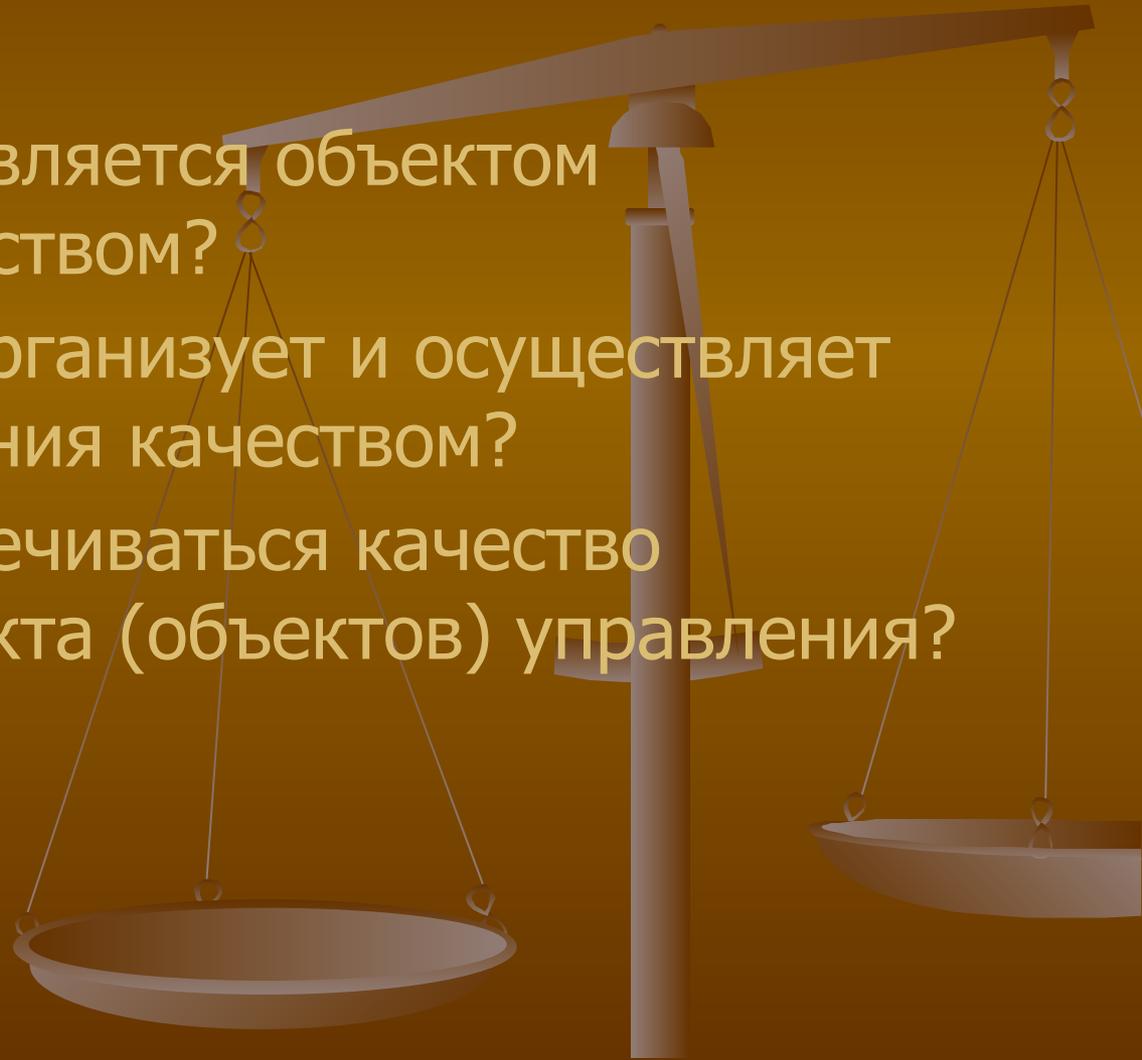


Обеспечение качества – процесс, направленный на достижение требуемого уровня качества, совокупность систематических действий, создающих условия для достижения требуемых показателей качества на каждом этапе петли качества.



Выбор стратегии построения системы управления качеством:

- **Что** конкретно является объектом управления качеством?
- **Кто** конкретно организует и осуществляет процесс управления качеством?
- **Как** будет обеспечиваться качество избранного объекта (объектов) управления?



Что?

Объектом управления качеством может быть любой элемент (процесс и результат) или группа элементов на петле качества.

Наряду с процессом и результатом обучения объектом управления качеством может быть и управленческий процесс (управленческая надстройка).

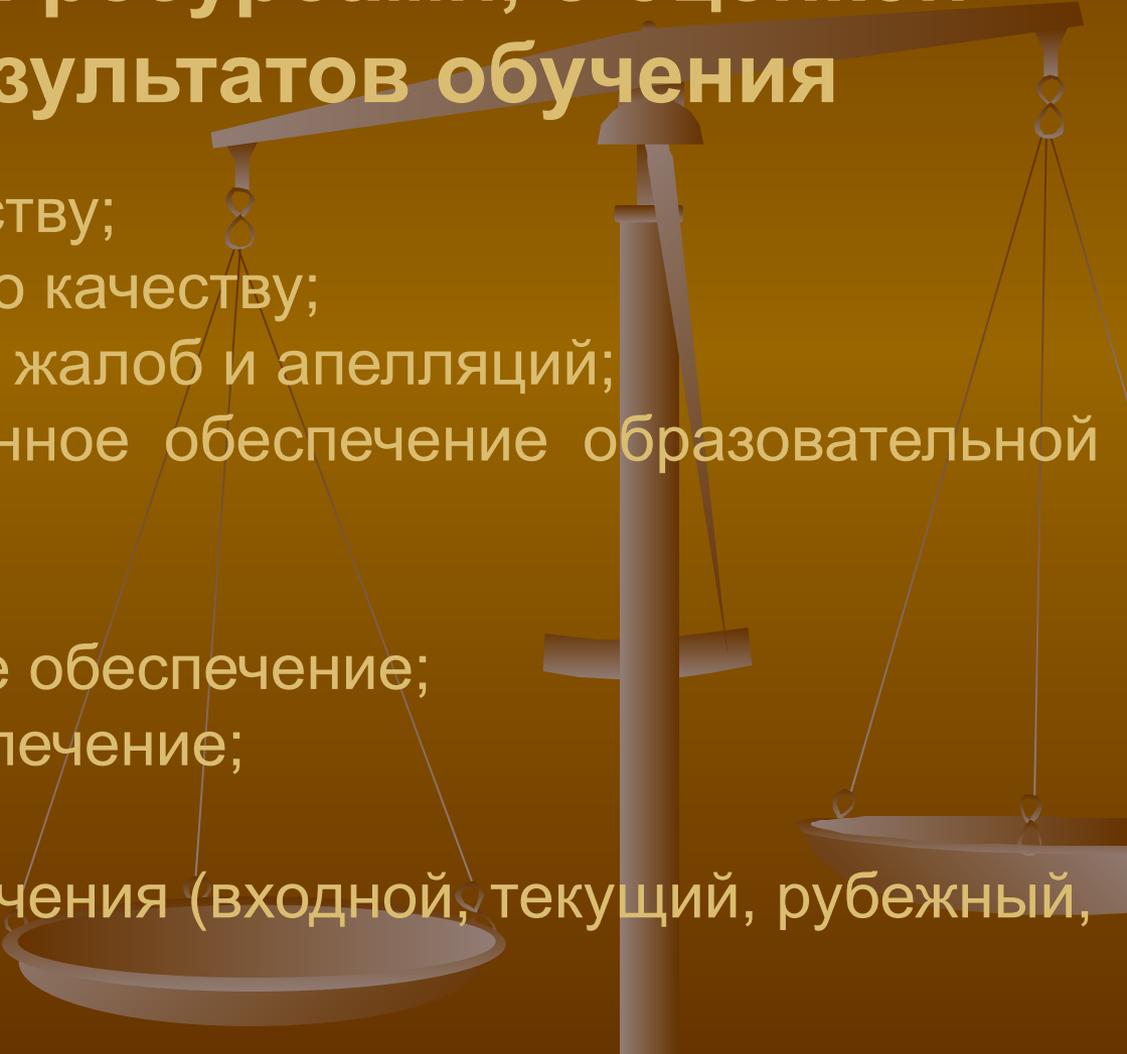


1 группа: элементы, определяемые и устанавливаемые руководством

- политика в области качества;
- организационная структура;
- оценка системы качества;
- поддержание контактов с аттестующими и аккредитующими организациями.

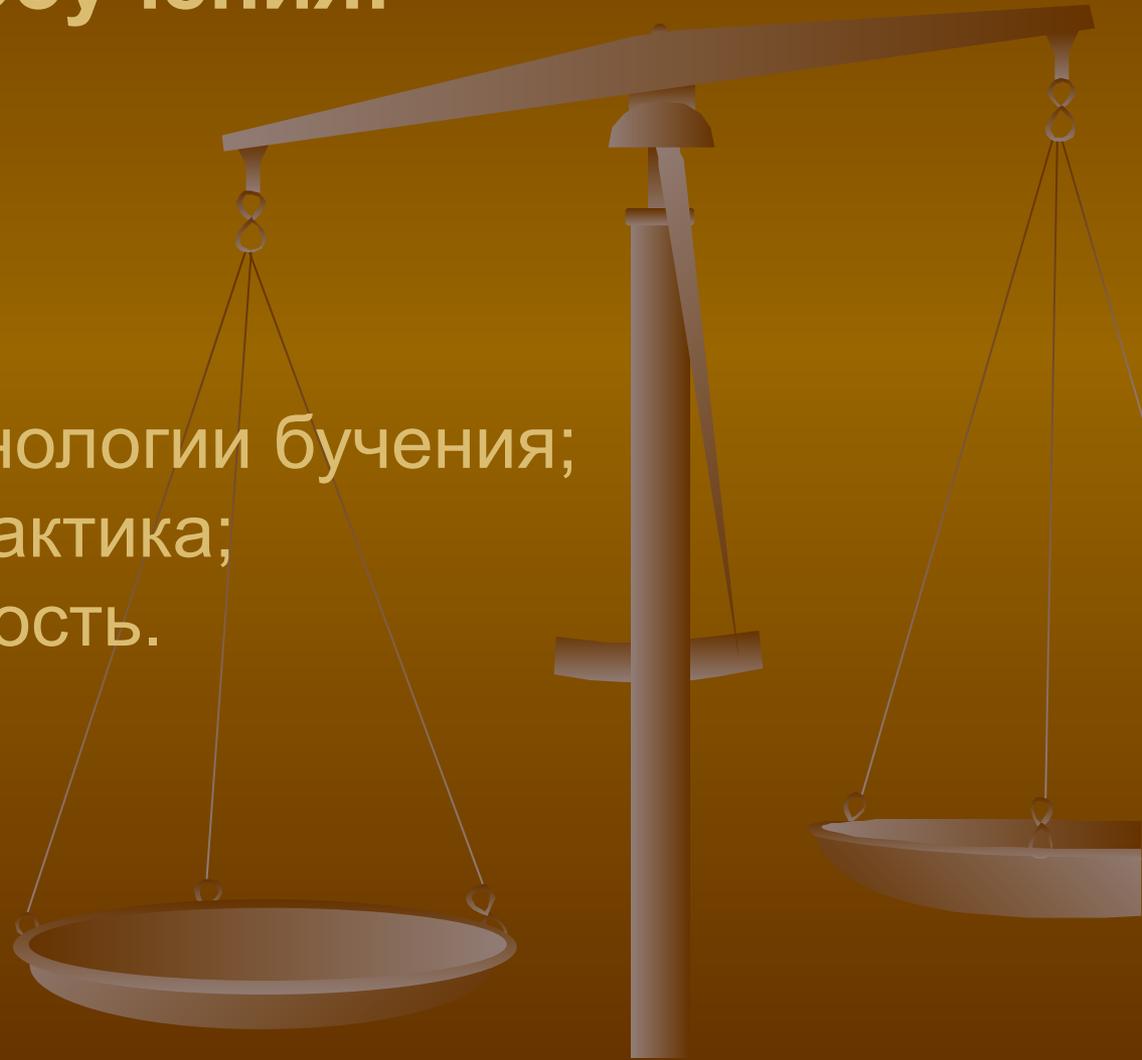


2 группа: элементы, связанные с самой системой управления качеством, с материальными и человеческими ресурсами, с оценкой качества результатов обучения

- Ведение записей по качеству;
 - Контроль документации по качеству;
 - Процедуры рассмотрения жалоб и апелляций;
 - Правовое и организационное обеспечение образовательной деятельности;
 - Финансовое обеспечение;
 - Материально-техническое обеспечение;
 - Социально-бытовое обеспечение;
 - Кадровое обеспечение;
 - Контроль результатов обучения (входной, текущий, рубежный, итоговый).
- 

3 группа: элементы, связанные с планированием, содержанием и организацией процесса обучения:

- Учебные планы;
- Учебные программы;
- Формы, методы и технологии обучения;
- Производственная практика;
- Внеучебная деятельность.

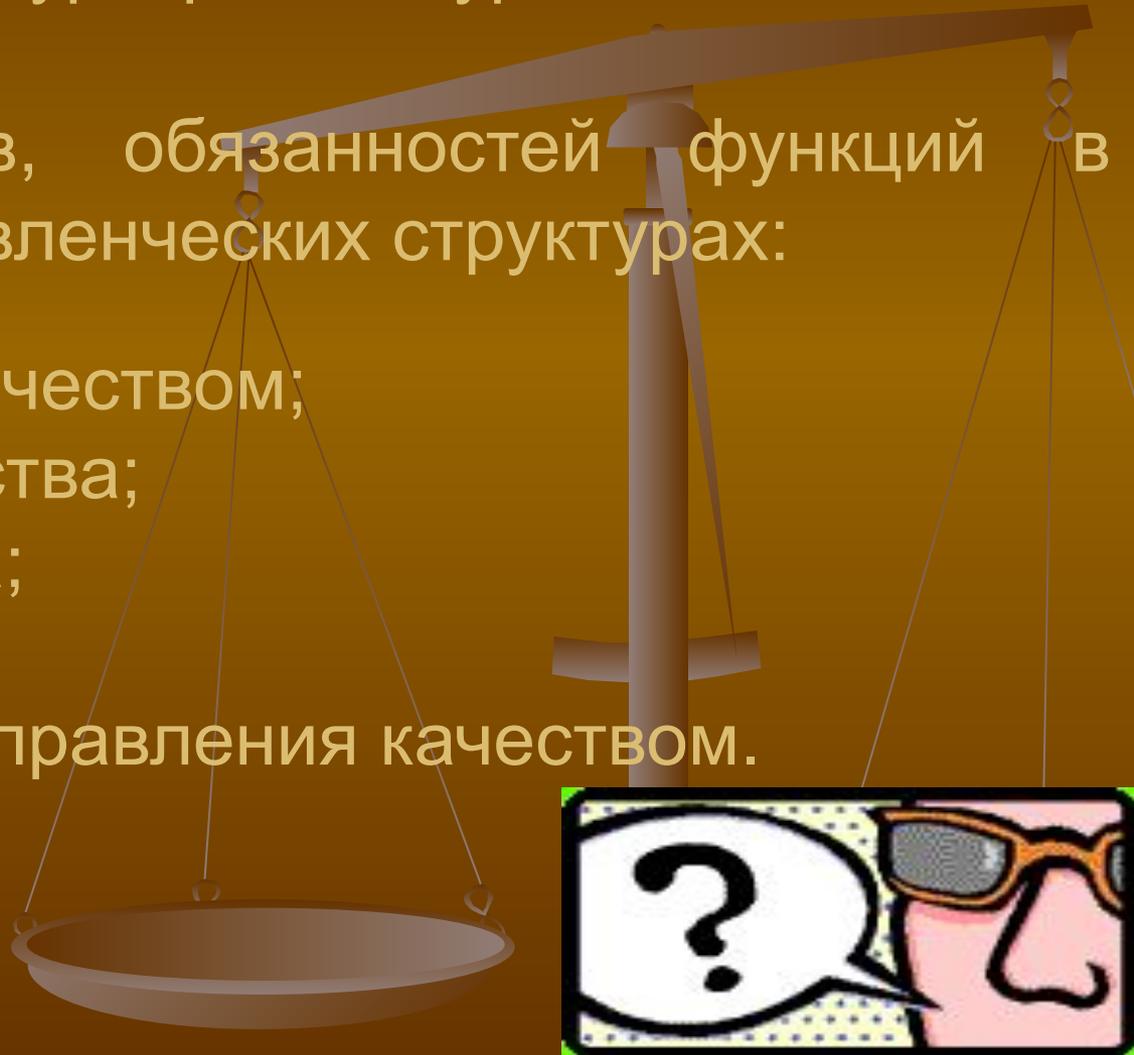


Кто?

Субъекты управления - организационно-управленческие структуры разных уровней.

Распределение прав, обязанностей функций в организационно-управленческих структурах:

- общее руководство качеством;
- проектирование качества;
- обеспечение качества;
- мониторинг качества;
- улучшение системы управления качеством.



Как?

Ответственность за виды и результаты деятельности, влияющие на качество документально фиксируется в документах:

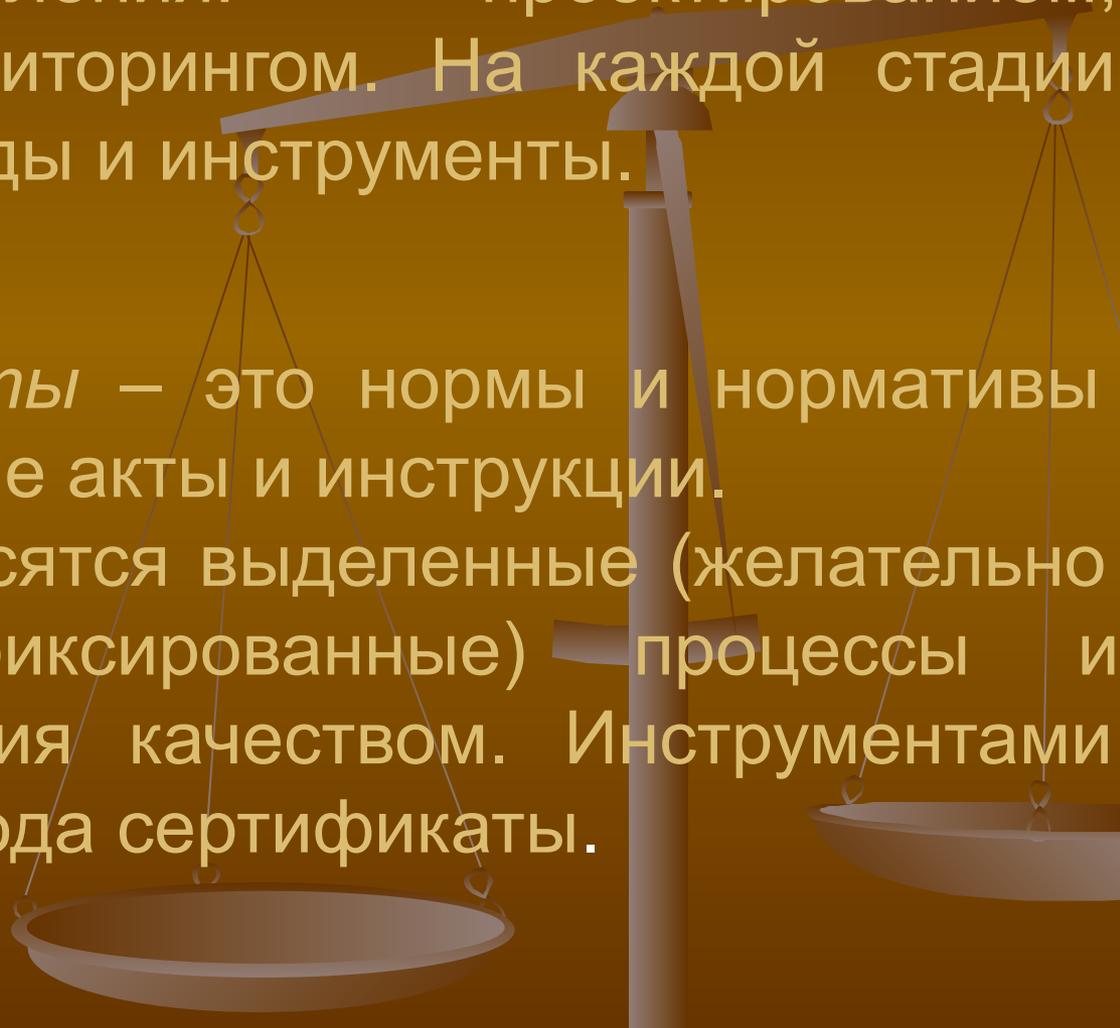
1. должностных инструкциях и положениях о подразделениях;
2. документах, устанавливающих порядок выполнения функций и работ по качеству (процедуры управления качеством).



Как?

Методы управления качеством связаны с тремя стадиями управления: проектированием, обеспечением и мониторингом. На каждой стадии могут быть свои методы и инструменты.

Главные инструменты – это нормы и нормативы качества, нормативные акты и инструкции. К инструментам относятся выделенные (желательно документально зафиксированные) процессы и процедуры управления качеством. Инструментами являются и разного рода сертификаты.



**Система управления
качеством общего образования**

**Подсистема
управления
качеством
процесса обучения**

**Подсистема
управления
качеством
результатов обучения**

Сегодня во всем мире качество является главным фактором, обеспечивающим преимущество любой системы, в том числе и системы образования. Качество превратилось в новый источник роста инновационного богатства, а управление качеством становится основой методологического осмысления теории и технологии управления, качества управления



Эффективная политика управления качеством в современных социально-экономических условиях общественного развития в числе своих приоритетов имеет ориентацию на потребителя. Традиционно эффективное управление опирается на точное выполнение норм и нормативных указаний.

Таким образом, важно:

1 - установить нормы и механизмы их формирования, т.е. соответствие качества продукции или услуг стандарту,

2 – установить соответствие качества продукции или услуг фактическим требованиям рынка и потребителя .



Эффективность всеобщего управления качеством зависит от трех главных условий:

1. За повышение качества энергично выступает руководитель предприятия;
2. Инвестиции вкладываются не в оборудование, а в людей;
3. Организационные структуры преобразуются или создаются специально под всеобщее управление качеством.

Можно выделить несколько составляющих достижения более высокого качества продукции и услуг: если считать, что качественной является та продукция или услуга, которая соответствует стандарту, то следует начать:

1. с разработки требований, утверждения стандартов, инструкций и процедур,
2. с проверки качества продукции;

