

---

**Этапы создания системы  
менеджмента качества (СМК) и  
положительные эффекты от ее  
внедрения в образовательной  
организации**

---

# Что такое система менеджмента качества?



- **«Кто определяет качество? Это делает потребитель: только он может решить, Что покупать!»**
- **«Что такое система? Это последовательность функций или видов деятельности (подпроцессов) внутри организации, которая работает совместно на цель организации».**
- **«Всеохватывающей целью менеджмента должны быть системы, в которых каждый может получить удовольствие от своей работы».**

*Уильям Эдвард Деминг, гуру качества*

# Что такое система менеджмента качества?



- «Образ» организации как живого организма, то есть саморегулирующегося механизма, приспособленного к жизни в конкретной экономической среде. Естественно, для жизни оно должно производить услуги не хуже определенного уровня качества, а для хорошей жизни — **хорошего качества.**

# Что такое система менеджмента качества?



- действия, с помощью которых организация устанавливает свои цели и определяет процессы и ресурсы, требуемые для достижения желаемых результатов.
- подробное описание всех бизнес-процессов организации с их последующей регулярной оптимизацией.

# Цели СМК



- достижение долгосрочного успеха путем максимального удовлетворения запросов потребителя, сотрудников, учредителей и общества;
- соответствие результатов процессов организации потребностям потребителя, организации и общества (как явным требованиям, так и подразумеваемым)

# Основная задача СМК



- Постоянное улучшение качества посредством использования цикла PDCA (цикл Деминга) , состоящего из: планирования, действия, анализа, корректировки (устранение причин несоответствия, а не просто коррекция полученных результатов).

# Качество



- ***СТЕПЕНЬ***
- ***УДОВЛЕТВОРЕНИЯ***
- ***ТРЕБОВАНИЙ***
- ***ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН***

# Что обеспечивает качественные результаты?



**КАЧЕСТВО УСЛУГИ**



**КАЧЕСТВО ПРОЦЕССА (работы)**



***СТАБИЛЬНОСТЬ И УСТОЙЧИВОСТЬ –  
СЛЕДСТВИЕ КАЧЕСТВЕННОЙ  
СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА***



# Эффекты от внедрения



- Прямые эффекты
  - Отсроченные эффекты
  - Синергетические эффекты
- 

Для организации

Для руководства (высшего, среднего)

Для персонала

Для обучающихся

# Для организации в целом



- Улучшение имиджа ОО, рост доверия к ОО в обществе
- Повышение доверия партнеров, в т.ч. иностранных
- Привлечение абитуриентов, в т.ч. иностранных
- Улучшение качества подготовки
- Более легкая подготовка и прохождение аккредитации, внешних проверок

# Для организации в целом



- Горизонтальное управление дает возможность быстрее и лучше приспособливаться к изменяющимся внешним условиям.
- Стабильные и прогнозируемые результаты организации
- Привлечение дополнительных ресурсов
- Оптимизация процессов ОО в целом, а не деятельности конкретного подразделения

# Для руководства



- Повышение эффективности управления ОО в целом и структурными подразделениями.
- Разграничение ответственности и делегирование полномочий.
- Знание потребителя и ориентация на него (важно в связи с ФГОС!).
- Управление по качеству результатов деятельности, выявление слабых звеньев, лишних или дублирующих действий.

# Для руководства



- Фокус на результативности и эффективности позволяет уменьшать нецелевые и неэффективные расходы.
- Улучшение взаимодействия между структурными подразделениями.
- Уменьшение сбоев в работе, раннее предупреждение ошибок. Качество с первого предъявления требований.

# Для руководства



- Упорядочение документации, ее хранения и распространения.
- Наличие и понимание общих целей и стратегии развития образовательной организации.
- Сплочение коллектива.

# Для персонала



- Повышает прозрачность всей системы управления
- Улучшение горизонтальных связей
- Лучшее понимание всех процессов в ОО (в т.ч. и поддерживающих)
- Умение видеть «своего» потребителя и конечного потребителя, их требования и быть готовым реагировать на изменения
- Виден вклад каждого в общее дело

# Для персонала



- Чувство команды, улучшение отношений
- Доступность и упорядочение документации
- Улучшение информированности, разъяснение целей и стратегии высшего руководства
- Повышение культуры всех проверок в образовательной организации
- Адекватная оценка деятельности, а не только критика



# Для персонала



- Поощрение инициативы, возможность повлиять на процесс
- Учет мнения персонала
- Зафиксированные документально единые требования для всех
- Более четкие критерии оплаты труда
- Новые механизмы для разрешения конфликтных ситуаций между структурными подразделениями

# Для обучающихся



- Повышение доверия к образовательной организации, гарантия качества обучения
- Вовлеченность в управление, повышение субъектности
- Возможность вставить сведения о сертификате качества в резюме
- Гордость за организации у студентов и выпускников

# Этапы создания СМК



- провести аудит действующей системы качества;
- обучить сотрудников;
- разработать или усовершенствовать действующую СМК;
- внедрить СМК;
- сертифицировать СМК (необязательно);
- поддерживать эффективность функционирования СМК.

# Создание СМК как проект



## Стандартные фазы проекта



# Факторы успеха создания СМК



- 1. Отношение высшего руководства***  
Приверженность к СМК, основанная на понимании, знаниях и вере в то, что СМК представляет значительные выгоды для организации. Руководство, проявляющее такую приверженность, подвигнет сотрудников и руководителей среднего звена содействовать применению СМК.

# Факторы успеха создания СМК



## ***2. Способность команды разработчиков***

Команда может обеспечить рационализации принципов СМК, целей улучшения и инициатив по реализации за счет привязки СМК к специфике деятельности организации, определением стратегии качества и разработкой целей, связанных с основными приоритетами ОО, с дальнейшим переводом стратегии в четкие показатели результативности для

# Факторы успеха создания СМК



## *3. Инфраструктура организации*

Связана с интеграцией СМК в организационную систему, включая системы планирования, оценки, мотивации персонала и информационную систему

# Факторы успеха создания СМК



## ***4. Управление персоналом***

Доступность обучения, корпоративное каскадное обучение, понимание и знания сотрудников в области СМК, взаимодействия и сотрудничества руководителей и сотрудников, особенно из разных функциональных подразделений.

Управление на основе ситуаций успеха, поощрений инициатив.



# Факторы успеха создания СМК



## ***4. Управление персоналом***

Доступность обучения, корпоративное каскадное обучение, понимание и знания сотрудников в области СМК, взаимодействия и сотрудничества руководителей и сотрудников, особенно из разных функциональных подразделений.

Управление на основе ситуаций успеха, поощрений инициатив.