



# Контроль качества образовательной деятельности и управление им

**Инновационная модель управления  
качеством образования, основанная на  
принципах бережливого производства**

*Трещёв А.М., Астрахань*

**Вы можете не изменяться.  
Выживание не является обязанностью.**

**Всё дело в качестве. Но вы напрасно  
ищете качество среди станков. Оно  
рождается в коридорах власти.**

***Эдвард Деминг***



(1900–1993)



# Качество

- **Качество** – совокупность характеристик объекта (индивидуально описываемый и рассматриваемый процесс, продукция, организация, система или любая комбинация из них), относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности.
- **Качество** – степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования.
- **Требование** – потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или бывает обязательным.



## Процессный подход



**Бизнес-процесс - совокупность взаимосвязанных действий или процедур, которые используют ресурсы для преобразования «входов» в «выходы».**



**В соответствии с ГОСТ Р ИСО 9000-2008 под *системой менеджмента качества* понимается:**

- ***совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов для руководства и управления организацией применительно к качеству.***

**В соответствии с международным словарем ISO 8402 под *системой менеджмента качества* понимается:**

- ***совокупность организационной структуры, процедур (документированных процедур, методик и др.), процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством.***



## **«Определить структуру системы качества» означает определить:**

- ответственности и полномочия персонала в области качества в рамках организационной структуры университета;**
- основные и обеспечивающие процессы университета, определяющие качество производимой продукции и предоставляемых услуг;**
- структуру документации системы качества (Руководство по качеству, документированные процедуры, рабочие инструкции и др.).**

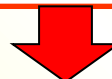


# Основные этапы построения системы менеджмента качества университета

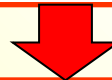
1. Анализ потребностей рынка образовательных услуг, рынка рабочей силы и других заинтересованных сторон. Формулировка миссии, видения, стратегии, политики, целей и задач университета в области качества



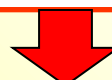
2. Проецирование стратегии и политики в области качества на все уровни управления и на структурные подразделения университета



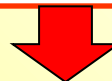
3. Формирование организационной структуры СМК и обучение персонала

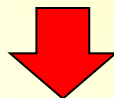


4. Самооценка университета (обследование рабочих процессов и анализ вуза)

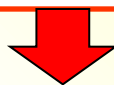


5. Определение и описание рабочих процессов, упорядочение существующей документации





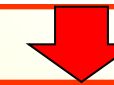
**6. Разработка документации СМК по ISO 9001:2008 (рабочие инструкции, документированные процедуры, Руководство по качеству)**



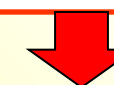
**7. Разработка системы измерения основных показателей и характеристик рабочих процессов**



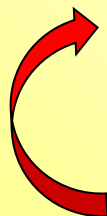
**8. Разработка системы корректирующих и предупреждающих действий**



**9. Проведение внутренних аудитов и самооценки университета**



**10. Непрерывное улучшение СМК университета и всех рабочих процессов (цикл PDCA)**







**Бережливое производство (Lean production)**  
– логистическая концепция менеджмента,  
базирующаяся на идее непрерывных улучшений,  
позволяющих ликвидировать те виды  
деятельности, которые не создают  
дополнительной потребительской ценности,  
сфокусированная на оптимизации бизнес-  
процессов с учётом максимальной ориентации на  
рынок и потребителей продуктов/услуг,  
мотивацию всех сотрудников предприятия и  
идею сомообучающейся организации.



## **Суть бережливого производства сводится к пяти постулатам:**

- 1. Определить ценность конкретного продукта.**
- 2. Определить поток создания ценности для этого продукта.**
- 3. Обеспечить непрерывное течение потока создания ценности продукта.**
- 4. Позволить потребителю вытягивать продукт, а не выталкивать его.**
- 5. Стремиться к совершенству.**



- **Бережливое производство направлено на борьбу с потерями во всех их проявлениях: перепроизводство, ожидание, лишние действия, избыток запасов, дефекты.**
- **Цель бережливого производства – сократить или ликвидировать деятельность, потребляющую ресурсы и не добавляющую стоимость, то есть ту, за которую потребитель не желает платить.**
- **Производство товаров/услуг происходит в некоем потоке создания ценности, в некоей системе операций или действий, в результате которых продукт/услуга приобретает те свойства, за которые клиент готов платить.**
- **При этом продукт/услуга должен быть: изготовлен точно в срок (тогда, когда он нужен клиенту, иначе мы начнём их терять); качественным (отвечающий требованиям по качеству, установленным клиентом); дешёвым.**

## **Совместимость системы управления, основанной на принципах «бережливого производства», с международным стандартом системы менеджмента качества ISO 9001:2008**

Система управления, основанная на принципах «бережливого производства», содержит требования по более широкому спектру целей системы менеджмента качества (СМК), чем ISO 9001:2008, особенно в части непрерывного совершенствования деятельности организации, а также её функционирования как самообучающейся организации. Система управления, основанная на принципах «бережливого производства», не является стандартом и не предназначена для целей сертификации. Вместе с тем, она, как и ISO 9001:2008, направлена на применение «процессного подхода» при разработке, внедрении и улучшении результативности организации с целью повышения удовлетворённости потребителей. Система управления, основанная на принципах «бережливого производства», так же как и международные стандарты СМК, подчёркивает ответственность высшего руководства при разработке и внедрении СМК, определяет требования к менеджменту ресурсов, к процессам жизненного цикла продукции, к планированию и применению процессов мониторинга, измерения, анализа и улучшения результативности СМК и демонстрации соответствия продукции заданным требованиям.

**Отправной точкой организации бережливого производства является *ценность продукта с точки зрения его потребителя и организация производственной системы, основанной на идеях супермаркета***



**Фокус на потребителя означает всегда хорошее исполнение работы с точки зрения потребителя**

**Бережливое производство начинается с попытки производителя взглянуть на ценность продукта глазами клиента**

**Ориентация на потребителя – один из основных принципов современного бизнеса и одно из главных условий конкурентоспособности**

**Ценность – это субъективное ощущение потребителем того, что поставленный ему продукт полностью отвечает его потребностям**

**Искажённое понимание ценности ведёт к тому, что изготовленный продукт не будет в полной мере удовлетворять клиента, а это непременно приведёт к потерям**



**Д. Говард:**  
Ориентация на  
прибыль –  
основной  
дефект  
современного  
мышления в  
менеджменте

**Э. Деминг:**  
Не думайте о  
том, как  
опередить  
конкурентов.  
Думайте о  
качестве, о том,  
как сделать ещё  
и ещё шаг к  
потребителю

**Г. Нив:** Потребитель  
должен получить то, что он  
хочет, когда он этого хочет  
и в той форме, в какой он  
этого хочет. Компания  
должна стремиться не  
только удовлетворить  
ожидания потребителя,  
она должна стремиться к  
тому, чтобы заставить  
потребителя восторгаться,  
предоставляя ему даже  
больше того, что он мог  
ожидать. Но если ваш  
потребитель не в восторге  
значит, вы ещё не начали  
достигать качества

**Цель: Потребитель**  
**Следствие: Прибыль**

**«Качество начинается с “услаждения потребителя”» (Э. Деминг)**



# Лестница взаимоотношений с потребителем



Описывает  
разные типы  
потребителей  
организации  
с точки  
зрения их  
лояльности к  
организации

Целевой  
рынок



# Модель контроля и управления образовательной деятельностью для обеспечения требуемого качества выпускников



## Непрерывное совершенствование образовательной деятельности



# Цикл (PDCA) постоянного совершенствования образовательной услуги



***Спасибо за внимание***

---