

---

**Философия качества образования  
на основе  
международных стандартов  
ISO 9001:2015**

---

# Качество



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

# Управление качеством



*системная деятельность  
субъектов управления по  
достижению соответствия  
качества образования  
установленным требованиям.*

# Основные подходы к менеджменту качества в образовании



- оценочная модель управления качеством деятельности ОО, основанная на процедурах самооценки;
- модели аттестации, аудита (модель соответствия требованиям или критериям конкурса);
- процессные модели (TQM, ISO 9000).

# Менеджмент качества



скоординированная и взаимосвязанная деятельность по управлению, выстроенная таким образом, чтобы обеспечить надежную и бесперебойную работу организации по достижению поставленных целей.

# Эволюция менеджмента качества



1. Стадия отбраковки (ОТК)
2. Стадия контроля процессов
3. Стадия повышения качества или гарантий качества
4. Стадия планирования качества

# Развитие теории и практики менеджмента качества



# Указ Петра I



от 1 января 1723 года

«... Повелеваю хозяина Тульской фабрики Корнилу Белоглазова бить кнутом и сослать на работу в монастырь, понеже он, подлец, осмелился войску Государеву продавать негодные пищали и фузеи, старшину Флора Фукса бить кнутом и сослать в Азов, пусть не ставит клеймо на плохие ружья...»



# Total Quality management (TQM)



- 1. TQM как философское понятие**  
означает способ мышления, в соответствии с которым качество является основным и вездесущим элементом жизни, труда и будущего любой организационной структуры.

# Total Quality management (TQM)



2. TQM как культура и поведение организации по отношению к клиенту представляет организованное усилие всех оптимальным способом пойти навстречу клиенту в исполнении всех его желаний и таким образом осуществить долгосрочные партнерские отношения.

# Total Quality management (TQM)



3. **TQM как модель всеобщего управления системой качества** представляет собой попытку практического строительства такой структуры, организации и процессов в организации, которые в состоянии реализовать философские принципы и в то же время полностью осуществить требования всех заинтересованных сторон (клиента, учредителя/собственника, рынка, общества и т.д.).

# ISO



- **International Standard Organization**
- **Международная организация по стандартизации**, цель которой – разработка и распространение по всему миру стандартов практически по всем направлениям бизнеса, отраслям промышленности и технологиям.

# Стандарты серии ISO 9000



- **ИСО 9000:2015** "Система менеджмента качества. Основные принципы и словарь«
- **ИСО 9001:2015** "Система менеджмента качества. Требования"
- **ИСО 9004:2010** "Система менеджмента качества. Руководящие указания по улучшению качества"

# Стандарты серии ISO 9000



- **ISO 19011:2012** – Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и /или систем экологического менеджмента
- **IWA 2:2003** – Руководящие указания по применению стандарта ISO 9001 в образовании (ГОСТ Р 52614.2-2006)

# Стандарты серии ISO 9000



- Универсальны
- Для товаров и услуг
- Для больших и малых организаций
- Более чем в 100 государствах эти стандарты признаны в качестве национальных.

# Стандарты серии ISO 9000



Ключевое значение – **удовлетворенность потребителей.**

- это относится к защите законных прав потребителей,
- разочарование потребителей приводит к сокращению объема продаж, отрицательно влияет как на работников компании, так и на тех, кто вложил капитал.

Основа СМК, отвечающей требованиям МС – **концепция непрерывного совершенствования.** (Важно для конкурентоспособности).

Воплощен **комплексный подход к задачам менеджмента**, охватывает весь процесс взаимодействий с потребителем – от переговоров до окончания оказания услуги и последующего мониторинга уровня удовлетворенности.



Основные понятия и  
определения  
содержатся в  
стандарте **ISO 9000**



**«СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА  
ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ И СЛОВАРЬ»**

**Quality management systems.**

**Fundamentals and vocabulary**

# Основные понятия



- Качество.
- Система менеджмента качества.
- Среда организации.
- Управленческий цикл Деминга-Шухарта PDCA
- Планирование качества
- Обеспечение качества
- Постоянное улучшение качества.
- Потребитель.
- Удовлетворенность потребителя
- Заинтересованные стороны.
- Процесс.
- Требование.
- Политика в области качества.
- Документированная информация.
- Руководство по качеству.
- Риск-ориентированное мышление
- План по качеству.
- Результативность
- Эффективность
- Несоответствие.
- Предупреждающее действие
- Корректирующее действие.
- Анализ.
- Верификация.
- Валидация.
- Аудит.

# Понятие качества



**Качество** - степень соответствия  
присущих характеристик  
требованиям (ISO 9000)

## Примечания

- 1 Термин "качество" может применяться с такими прилагательными, как плохое, хорошее или отличное.
- 2 Термин "присущий" в отличие от термина "присвоенный" означает имеющийся в чем-то. Прежде всего это относится к постоянным характеристикам.

# Требование: Потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным



## Примечания

1. "Обычно предполагается" означает, что это общепринятая практика **организации**, ее потребителей и других **заинтересованных сторон**, когда предполагаются рассматриваемые потребности или ожидания.
2. Для обозначения конкретного вида требования могут применяться определяющие слова, например требование к продукции, требование к системе качества, требование потребителя.
3. Установленным является такое требование, которое определено, например в **документе**.
4. Требования могут выдвигаться различными заинтересованными сторонами

**Удовлетворенность  
потребителей:** восприятие  
потребителями степени  
выполнения их требований



Примечания для образования

1. Жалобы потребителей являются показателем низкой удовлетворенности потребителей, однако их отсутствие не обязательно предполагает высокую удовлетворенность потребителей.
2. Даже если требования потребителей были с ними согласованы и выполнены, это не обязательно обеспечивает высокую удовлетворенность потребителей

# **Система менеджмента качества**



**- совокупность организационной структуры, процессов, процедур, ответственности, полномочий и ресурсов, необходимых для достижения целей организации в области качества**

**Руководство и управление применительно к качеству обычно включает разработку политики в области качества и целей в области качества, планирование качества, управление качеством, обеспечение качества и улучшение качества**

# Составные части менеджмента качества



- **Планирование качества** - часть менеджмента качества, направленная на установление **целей в области качества** и определяющая необходимые операционные **процессы** жизненного цикла продукции и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества
- **Обеспечение качества** — деятельность, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены
- **Управление качеством** — деятельность, направленная на выполнение требований к качеству
- **Улучшение качества** — деятельность, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству

# понимание среды

## организации:



- определение факторов, влияющих на намерение, цели и устойчивость организации
- Внутренние факторы (ценности, культура, знания и результаты деятельности организации)
- Внешние факторы (правовые, технологические, конкурентные, рыночные, культурные, социальные и экономические условия)





## несоответствие:

- Невыполнение требования

## предупреждающее действие:

- Действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия

## корректирующее действие:

- Действие, предпринятое для устранения причины несоответствия (3.6.9) и предупреждения его повторного возникновения



## результативность:

степень реализации

запланированной деятельности и

достижения запланированных

результатов

## эффективность:

связь между достигнутым результатом и

использованными ресурсами

## постоянное улучшение:

- повторяющаяся деятельность по увеличению способности выполнить требования

## Группа терминов, относящаяся к оценке

1. **Объективное свидетельство** – данные, подтверждающие наличие или правдивость чего-либо. Может быть получено путем наблюдения, измерения, испытания или другим способом.
2. **Контроль** - процедура оценивания соответствия путем наблюдения и суждения, сопровождаемых соответствующими измерениями, испытаниями и калибровкой.
3. **Измерение** (процесс) - совокупность операций для установления значения величины.
4. **Испытание** - определение одной или нескольких характеристик согласно установленной процедуре.
5. **Мониторинг** – постоянное наблюдение за ходом выполнения работ и результатами их измерений, осуществляемые с целью получения уверенности в том, что мероприятия и получаемые результаты соответствуют планам и установленным требованиям.
6. **Анализ** - процесс установления пригодности, соответствия, и результативности объекта для достижения установленным целям

# Риск-менеджмент



**Риск** – влияние неопределенности

**Риск-менеджмент** - требование понимать среду организации и определять риски, как основу для планирования.

**Неопределенность** является состоянием, связанным с недостатком, даже частично, информации, понимания или знания о событии, его последствиях или вероятности.

# Риск-менеджмент



**Риск** определяют по отношению к **потенциальным событиям** и их **последствиям** или к их **комбинации**.

**Риск** часто выражается в терминах **комбинации последствий** события (включая изменения в обстоятельствах) и связанных с ними. **вероятностей возникновения**