

Менеджмент качества: Опыт смежных сфер

Как управлять качеством?

Качество – это соответствие...

... чему?

- Норме?
- Отношению (ожиданиям, запросам...)?

**Два возможных хода в управлении
качеством:**

- Через нормирование
- Через выстраивание отношений

Два принципиально возможных хода управленца

Ход 1. Нормирование

Пример:

Описание «как должно» - ГОСТ и контроль
исполнения ГОСТа.

ОТК, ПТО, ОКК...

Два принципиально ВОЗМОЖНЫХ хода

Ход 1. Нормирование

Аналоги в образовании:

- СанПиН, нормы пожарной безопасности и пр.
- Некоторые функции педагога и индикаторы (регулярность заполнения журнала, качество обученности и т.д)

По каким аспектам качества в вашем ОУ прописаны нормы и проводится регулярный контроль (соотнесение с нормой)?

А если описать норму трудно? Если она плавает? Если на нее влияет множество факторов?..

Как описать норму удовлетворенности местного сообщества работой школы?

Как описать норму удовлетворенности работодателей работой школы?

???

Два принципиально возможных хода

Ход 2. Выстраивание отношений по поводу результата.

Регулярное содержательное обсуждение с участием заинтересованных сторон, которое приводит к пониманию друг друга, получению обратной связи.

Два принципиально ВОЗМОЖНЫХ ХОДА

Ход 2. Выстраивание отношений по поводу результата.

Примеры из бизнеса:

- фокус-группы клиентов,
- обзвон и опрос клиентов,
- краудсорсинг... <http://sberbank21.ru/>

Два принципиально ВОЗМОЖНЫХ ХОДА

Ход 2. Выстраивание отношений по поводу результата.

Возможные аналоги в образовании:

- претензии родителей к педагогу...
- постоянные претензии педагогов 5 классов к началке (мол, плохо готовят)...
- школа и регион (стратегические проекты региона)
- ...

Два принципиально ВОЗМОЖНЫХ ХОДА

Итак, у управленца есть два варианта:

- либо опиши, как должно (нормирование),
- либо выстраивай отношение (регулярные активные встречи).

Если управленец не делает ни того, ни другого, то он не управляет качеством.

Когда какой ход нужно использовать?

Некоторые принципы системы менеджмента качества

Чтобы работать над качеством,
необходимо усовершенствовать три
составляющие:

- 1) качество продукции
- 2) качество организации процессов
- 3) уровень квалификации персонала

Некоторые принципы системы менеджмента качества

Качество определяется следующими категориями:

- **степень реализации требований клиентов**
- **рост финансовых показателей компании**
- **повышение удовлетворенности служащих компании своей работой**

Некоторые принципы системы менеджмента качества

Возможные аналоги в образовании:

1. Степень реализации требований клиентов

Кто наши клиенты? Как мы их понимаем?

Что значит «реализация требований клиентов»?

- учащиеся - ...
- родители - ...
- работодатели - ...
- сообщество - ...
- региональная власть - ...
-

Некоторые принципы системы менеджмента качества

2. Рост финансовых показателей компании

Возможные аналоги в образовании:

Привлечение внебюджетных средств – но для этого необходима экспертиза (примеры грантовых конкурсов, спонсорской поддержки)

Некоторые принципы системы менеджмента качества

3. Повышение удовлетворенности служащих компании своей работой

Возможные аналоги в образовании:

.....

Принцип поддержания и развития

- Quality Assurance (QA) — контроль качества — поддерживает необходимый уровень качества и заключается в предоставлении компанией определенных гарантий, дающих клиенту уверенность в качестве данного товара или услуги.
- Quality Improvements (QI) — повышение качества — предполагает, что уровень качества необходимо не только поддерживать, но и повышать, соответственно поднимая и уровень гарантий.

Некоторые принципы системы менеджмента качества

Принцип поддержания и развития

Аналоги в образовании:

-

Некоторые принципы системы менеджмента качества

Желаю успехов в адекватном
использовании мирового опыта
успешных предприятий!

- Осторожнее!
- Смелее!