

# 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!