

# Управление качеством продукции и услуг в сфере образования

ВЫПОЛНИЛ: АВДЕЕВ И.А 54ГР

ПРОВЕРИЛА: АНАШКИНА Т.С

# Влияние качества продукции и услуг на основе сферы деятельности государства

- Политика государства в области качества должна стать частью его экономической политики и быть направленной на создание условий, благоприятных для обеспечения производителями конкурентоспособности своей продукции на внутреннем и внешнем рынках, в которой должны участвовать фактически все федеральные органы управления. Эта деятельность должна быть конкретизирована в Программе в виде мер государственного регулирования качества, а также приведена в соответствие с действующим законодательством.



1. Успешное развитие страны должно осуществляться с решением всего комплекса проблем, связанных с реализацией политики качества, и особенно в структуре государственного управления. Концепция национальной политики России в области качества продукции и услуг - система официальных взглядов на:
2. - роль качества продукции и услуг в реализации национальных интересов России;
3. - цели национальной политики России в области качества продукции и услуг;
4. - основные направления национальной политики в области качества продукции и услуг.
5. Национальная политика в области качества в международной сфере должна быть нацелена на:
6. - закрепление лидирующего положения России в развитии научно-производственного потенциала стран СНГ;
7. - восстановление и развитие научно-производственной кооперации предприятий этих стран;
8. - ускорение темпов экономического развития России и других стран СНГ;
9. - расширение присутствия России на привлекательных для нее мировых рынках и усиление ее конкурентного статуса на этих рынках;

- Государственное регулирование качества продукции и услуг влияет на конкурентоспособность предприятий. Основными задачами являются улучшение стандартов, устранение избыточного регулирования и повышение конкурентоспособности продукции. Государство должно создавать условия для внедрения стандартов, гармонизированных с международными, обеспечивать защиту потребителей и стимулировать предприятия к развитию. Политика в области качества должна быть частью общей экономической стратегии и содействовать участию российских компаний на международных рынках.



- Качество продукции и услуг оказывает непосредственное влияние на решение важнейшей задачи в социальной сфере, связанной с обеспечением высокого уровня жизни населения России. В связи с этим в Концепции отмечается, что, «приобретая качественную продукцию, граждане России получают возможность удовлетворять свои физические, культурные и иные потребности. С другой стороны, высокое качество, обеспечивая подъем экономики и увеличивая занятость населения, способствует росту заработной платы, социального обеспечения и платежеспособного спроса».
- Важными факторами обеспечения обороноспособности страны, ее независимости, суверенитета, государственной и территориальной целостности являются высокое качество, технический уровень и надежность военной техники и вооружений. В связи с этим в Концепции определено, что уровень качества отечественных сырья, материалов, изделий и элементной базы, используемых для производства и функционирования военной техники и вооружений, должен обеспечивать потребности военной промышленности и армии, а также гарантировать независимость от зарубежных поставщиков.



Роль государства в управлении качеством – наиболее важный момент, особенно в настоящее время, на этапе формирования в России движения за повышение качества. Предприятиям и регионам для наращивания производства конкурентоспособной продукции, пользующейся спросом на внутреннем и внешних рынках, должна быть оказана государственная поддержка. При этом объектом воздействия должна стать мотивация поведения людей по поводу качества в сфере экономических отношений.

Такая поддержка может предусматривать:

1. - разумное квотирование импорта товаров по выбранным стратегически важным направлениям;
2. - целевые инвестиции через федеральные программы создания новой техники и высоких технологий;
3. - содействие привлечению иностранного капитала;
4. - развитие системы государственных гарантий частным инвесторам, вкладывающим свои средства в стратегически важные сферы деятельности;
5. - льготное кредитование мероприятий в области качества;
6. - льготное налогообложение предприятий, имеющих реальные возможности в наиболее короткие сроки реализовать свои цели в повышении качества и конкурентоспособности продукции.

# Актуальность проблем качества для образовательных организаций

- Качество образования является одной из важнейших задач для системы образования любой страны. Эти проблемы касаются как самих образовательных процессов, так и управления ими, кадровой политики, инфраструктуры, а так

ологий.



# Основные проблемы качества образования

Проблемы  
кадрового  
потенциала и  
мотивации  
педагогов

Проблемы  
управления  
образовательными  
учреждениями

Инфраструктурные  
вызовы и  
технологические  
решения

Персонализация и  
новые подходы к  
обучению



# Проблемы кадрового потенциала и мотивации педагогов

- Одна из самых острых проблем образования — низкая мотивация педагогов. Профессия учителя в последние годы сталкивается с кризисом, что связано с несколькими факторами. Во-первых, система карьерного роста учителей остается практически стагнированной. Часто, начав работать в школе, педагог спустя десятилетия выходит на пенсию без значительных карьерных достижений, что снижает его внутреннюю мотивацию. Повышение квалификации зачастую сводится к формальному процессу, связанному с получением сертификатов, что мало влияет на реальное развитие компетенций педагога.
- Кроме того, учителя сталкиваются с высоким уровнем бюрократии и слабой поддержкой со стороны руководства. В сочетании с низким уровнем зарплаты и постоянным давлением со стороны родителей, это приводит к профессиональному выгоранию и значительным потерям кадров. Многие молодые специалисты после первых лет работы покидают школу, не найдя в ней возможности для профессионального и личного роста

# Проблемы управления образовательными учреждениями

- Эффективное управление образовательными системами играет ключевую роль в повышении качества обучения, однако в этой сфере наблюдаются значительные недостатки. Во многих образовательных учреждениях существует избыточная бюрократизация процессов и слабый контроль за реализацией управленческих решений. Неоптимальная организационная структура управления и низкая компетентность управленческих кадров приводят к снижению эффективности образовательных процессов.
- В результате слабого управления ресурсы образовательных организаций используются нерационально, что в конечном счете влияет на мотивацию и условия труда педагогов, а также снижает удовлетворенность учащихся и их родителей качеством получаемых образовательных услуг. Эта проблема особенно остро стоит на фоне низкого уровня финансирования, которое недостаточно для развития материально-технической базы школ и вузов.

# Инфраструктурные вызовы и технологические решения

- Современное качественное образование невозможно без соответствующей инфраструктуры. Однако многие российские школы и вузы сталкиваются с высоким уровнем износа зданий, нехваткой современных технических средств обучения и устаревшими учебными материалами. Эти проблемы препятствуют эффективной организации учебного процесса и ограничивают возможности для внедрения новых образовательных технологий.
- Одним из ключевых решений данных проблем является активное внедрение технологий в образовательный процесс. Использование цифровых платформ, электронных учебников и адаптивных систем обучения на базе искусственного интеллекта позволяет создать более гибкую и персонализированную систему образования. Такие инструменты не только облегчают доступ к знаниям, но и помогают педагогам лучше адаптировать образовательные материалы под потребности каждого ученика.

# Персонализация и новые подходы к обучению


- Новые образовательные тенденции, такие как персонализированное обучение и смешанные формы преподавания, становятся важными элементами модернизации российской образовательной системы. Персонализация позволяет учитывать индивидуальные потребности учащихся, улучшая их вовлеченность и результаты обучения. В сочетании с социально-эмоциональным обучением, которое развивает навыки саморегуляции и понимания эмоций, такая модель образования направлена на формирование всесторонне развитой личности, готовой к вызовам современного мира.

# Основные понятия и определения в области управления качеством

- Управление качеством является важным компонентом любого бизнеса, стремящегося обеспечить высокую конкурентоспособность и удовлетворение требований потребителей. Эта система включает в себя совокупность процессов, направленных на обеспечение соответствия продукции или услуг установленным стандартам, удовлетворение потребностей клиентов и постоянное совершенствование. Основные понятия управления качеством раскрываются через такие ключевые элементы, как процессы контроля, стандарты и показатели качества.



# Понятие качества

- Качество, согласно стандартам ISO 9000, — это способность продукции или услуги удовлетворять потребности пользователей. Эти потребности могут быть явными, а также подразумеваемыми или будущими. Чтобы эффективно управлять качеством, компаниям необходимо точно определить, каким образом эти потребности будут реализованы через производственные процессы, начиная с ым продуктом.

# Управление качеством

- Управление качеством включает четыре основных этапа: **планирование, контроль, обеспечение и улучшение** качества. Согласно стандартам ISO 9001, управление качеством рассматривается как скоординированная деятельность по управлению процессами в организации, которая направлена на повышение удовлетворенности клиентов и улучшение продукции. Процессы контроля качества помогают выявлять отклонения от норм, а процессы улучшения — устранять выявленные недостатки и предотвращать их повторное появление



# Система менеджмента качества

- Современные системы менеджмента качества включают восемь основных элементов:

Ориентация на  
клиента

Лидерство

Вовлечение  
людей

Процессный  
подход

Системный  
подход

Постоянное  
улучшение

Принятие  
решений на  
основе фактов

Взаимовыгодн  
ые отношения  
с  
поставщиками



# Основные термины в управлении качеством

- Для анализа и улучшения качества продукции используются несколько ключевых показателей. Например, **коэффициент дефектности** отражает количество дефектов на единицу продукции, а **уровень качества** — это относительная характеристика качества продукции по сравнению с базовыми значениями. ГОСТ 15467-79 описывает множество таких показателей, обеспечивая унификацию подходов к оценке и управлению качеством в разных отраслях.



# Различные подходы к содержанию и понятия качества

- Термин "качество" можно трактовать по-разному в зависимости от контекста. Международная организация по стандартизации (ISO) определяет качество как «степень, в которой совокупность присущих характеристик удовлетворяет требованиям». Это универсальное определение акцентирует внимание на соответствии продукцией или услугами определённым требованиям.



# Пять различных точек зрения на понятие качества:

Трансцендентное качество	Основное качество	Потребительское качество	Качество на основе производительности	Качество как ценность
<ul style="list-style-type: none"><li>• Не поддаётся точному измерению и определению, но может быть ощущаемо как превосходство.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Основано на соответствии определённым стандартам и требованиям.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Связано с восприятием потребителя; если продукт удовлетворяет или превосходит ожидания, он считается качественным.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Связано с точностью выполнения продукта.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Связано с сочетанием стоимости и функциональностью.</li></ul>

# Традиционный подход

- В рамках традиционного подхода качество рассматривается как проверка конечного продукта на соответствие стандартам и устранение дефектов. Этот подход характерен для начальных стадий индустриализации, когда контроль качества осуществлялся на основе выборочных проверок. Основная цель – минимизация числа



# Процессный подход

- Современный процессный подход рассматривает качество как непрерывный процесс, охватывающий все стадии производства или предоставления услуг. Это управление, направленное на улучшение качества на всех этапах – от разработки продукта до его доставки конечному пользователю. Процессный подход закреплен в стандартах системы менеджмента качества, таких как ISO 9001.



# Подход "Шесть сигм"

- Методология "Шесть сигм" – это статистический подход к управлению качеством, направленный на снижение уровня дефектов до минимального уровня (не более 3.4 дефектов на миллион возможностей). В основе этого подхода лежат точные математические и статистические методы, а также постоянный контроль и совершенствование процессов.



# Тотальное управление качеством

- TQM (Total Quality Management) – это философия управления качеством, ориентированная на вовлечение всех сотрудников компании в процесс обеспечения качества на каждом этапе деятельности. Основным принципом TQM – это постоянное улучшение (кайдзен) и удовлетворение потребностей клиентов. В TQM акцент делается не только на продукте, но и на процессах и людях, вовлеченных в про



# Качество в контексте современных вызовов

- Цифровизация и использование методов искусственного интеллекта открывают новые возможности для управления качеством. Современные компании внедряют системы машинного обучения и анализа данных для предсказания дефектов, что позволяет предотвращать проблемы на ранних стадиях производства. С развитием технологий и глобализацией подходы к управлению качеством становятся все более интегрированными и комплексными. В условиях увеличения скорости разработки новых продуктов и сокращения жизненного цикла товаров компании вынуждены фокусироваться на внедрении инновационных решений для контроля качества.



# Классификация услуг и организаций

- Значение классификации услуг заключается в том, что она позволяет выделить отличительные черты каждого вида услуг, определить специфику методов управления организациями, функционирующими в сфере услуг.
- Классификация услуг и организаций может проводиться по различным критериям

# Критерии классификации услуг

- **По степени материальности.** Все услуги принято условно делить на два базовых вида — нематериальные и частично материальные.
- **По степени стандартизации.** Выделяют пять видов услуг: строго стандартизируемые, стандартизируемые, частично стандартизируемые, нестандартизируемые и уникальные.
- **По регулярности оказания.** Услуги делятся на однократно оказываемые (1 раз в течение жизни), редкие, периодические, систематические, регулярные и ежедневные.
- **По степени массовости клиентуры.** Услуги делятся на индивидуальные, групповые (коллективные) и корпоративные.
- **По характеру воздействия на потребителя.** Услуги подразделяются на четыре категории: неосязаемые действия, направленные на неосязаемое имущество потребителя, неосязаемые действия на интеллект и чувства потребителей, осязаемые действия, направленные на материальное имущество, и осязаемые операции, оказывающие воздействие напрямую на самого потребителя.
- **По взаимосвязи с другими товарами.** Услуги подразделяются на взаимозаменяемые и взаимодополняемые.

# Классификация организаций

- **По аудитории потребителей.** Связанные с бизнесом (обеспечивают повседневные нужды бизнеса и его функционирование), личные (предоставляются физическим лицам в зависимости от их потребностей и запросов), социальные (представляют общественную значимость и оказываются некоммерческими организациями или государственными органами).
- **По назначению.** Производственные (удовлетворяют нужды организаций) и потребительские.
- **По способу финансирования.** Бюджетные, коммерческие, смешанные.
- **По отрасли происхождения.** Образовательные, культурные, бытовые, здравоохранение.
- **По разновидностям.** Информационные, транспортные, управленческие, посреднические.

# Особенности образовательных услуг как объекта управления качеством

- Управление любым процессом строится на оценке ситуации и результатов любых управленческих действий и решений. Для того чтобы оценивать качество образования, надо установить состав характеристик, которые его отражают и дают возможность комплексной оценки. Качество - многофакторное явление, и поэтому его характеризует множество параметров.
- Весь комплекс характеристик можно представить в пяти группах:



- Можно проанализировать основные характеристики качества образования с позиций предмета их оценки и исследования и методов оценки. Каждая из характеристик может быть оценена целым набором различных методов.
- Главными из них являются:

Тестировани  
е на  
компьютере

Деловая  
игра

Анализ  
кейсов

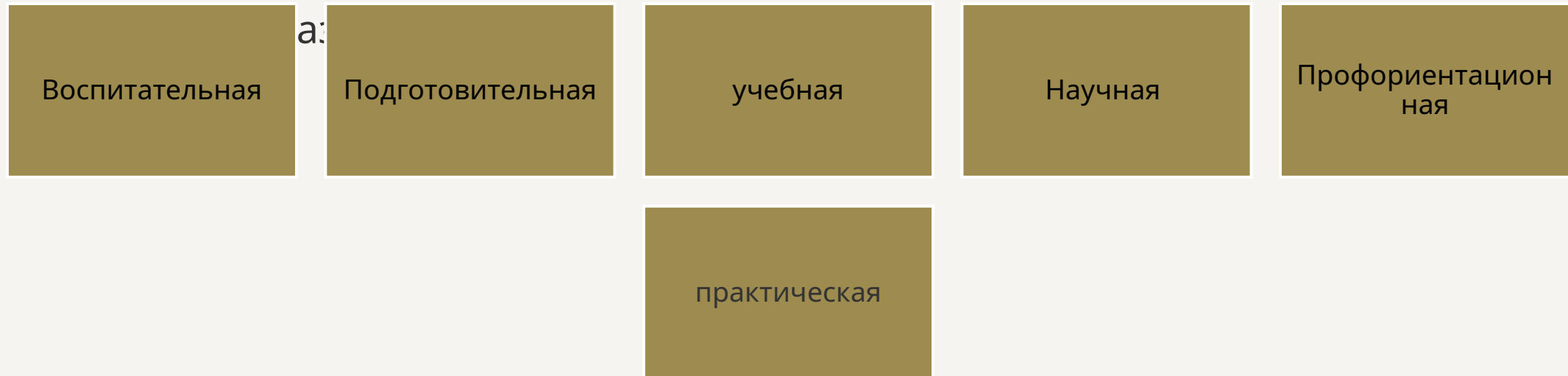
Ролевая  
игра

Кроме того, можно использовать анализ накопленной информации (оценки, участие в учебном процессе, выбор дисциплин, самостоятельная работа и пр.), социометрическое исследование, результаты самооценки профессиональной подготовки, проектирование стратегий, планов, концепций и пр., программно-аналитическая оценка письменной работы. Все эти методы находятся в определенной связи и системе, дополняют друг друга и конкретизируют.

# Образовательный продукт и его структура

- **Образовательный продукт** — это систематизированная и обобщённая в рамках одной учебной дисциплины сумма знаний, умений и практических навыков. Он получается в результате комплексной реализации функций системы образования.
- **Структура образовательного продукта может включать:**
  - **Промежуточный продукт.** Это результат промежуточных этапов образовательного производства, выраженный в образовательных товарах (программы, учебно-методологическое обеспечение, технологии управления образованием и т. д.).
  - **Конечный продукт.** Образованность индивида.

- Анализ функционирования сферы образования и, как следствие, продукта, который в ней создается, возможен с позиции функций, выполняемых



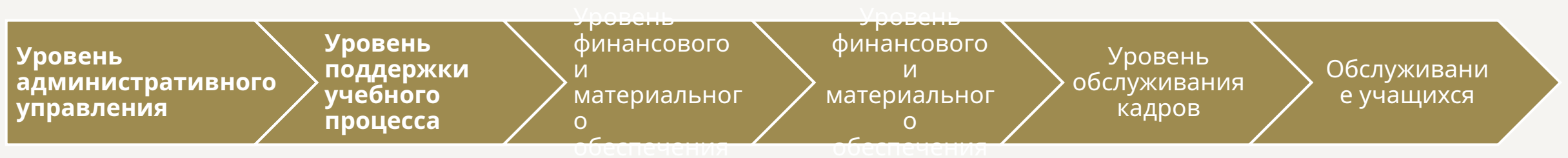
# Схема обслуживания в среде образования

- Схема обслуживания в среде образования — это организационная система, направленная на обеспечение всех необходимых ресурсов, услуг и условий для учебного процесса, а также для управления образовательными учреждениями





- Включает в себя несколько уровней и структурных элементов:



# Уровень административного управления

- Органы государственной власти и образования, такие как министерства или департаменты образования, разрабатывают нормативные акты, стандарты и правила, регулирующие учебный процесс и функционирование учебных заведений.
- Руководство образовательных учреждений (директора, заведующие) следят за соблюдением стандартов и управляют процессами внутри учебного заведения.

# Уровень поддержки учебного процесса

- **Техническое обслуживание:** Включает работу технического персонала, который отвечает за поддержку учебных материалов, информационных технологий, интернет-связи и инфраструктуры, такой как мебель, оборудование и здания.
- **Методическое сопровождение:** Предоставление учебных материалов, методик и пособий для преподавателей. Это может включать библиотеки, учебные платформы и образовательные ресурсы.
- **Психолого-педагогическая поддержка:** Включает психологов, социальных работников и педагогов, которые помогают ученикам и студентам в развитии и преодолении трудностей в процессе обучения.

# Уровень финансового и материального обеспечения

- **Бюджетирование:** Государственные или частные источники финансирования, которые обеспечивают ресурсы для оплаты труда педагогов, развития инфраструктуры, приобретения оборудования и учебных материалов.
- **Поставщики ресурсов:** Включают компании и организации, которые предоставляют материалы, учебники, оборудование и услуги для учебных заведений.

# Обслуживание информационных систем

- **ИТ-системы:** Поддержка и обслуживание информационных систем для управления образовательными учреждениями, систем электронного обучения (например, Moodle, Blackboard), баз данных студентов и преподавателей.
- **Системы автоматизации:** Автоматизация документооборота, учебных расписаний и процесса оценки знаний.

# Уровень обслуживания кадров

- Кадровые службы, которые занимаются подбором, обучением и профессиональным развитием преподавателей и персонала.

# Обслуживание учащихся

- **Студенческая поддержка:** Стипендии, программы дополнительного образования, профессиональная ориентация и карьерные центры.
- **Общежития, питание, транспорт:** Обеспечение учащихся жильем, доступом к питанию и транспортными услугами.