Тема 11.5 Управление качеством продукции и услуг в сфере образования

 $\langle \rangle$

Составитель: студентка 54 группы Игнатьева С. И.



- Влияние качества продукции и услуг на основные сферы деятельности государства
- Актуальность проблемы качества для образовательной организации
- Основные понятия и определения в области управления качеством.
- Различные подходы к содержанию понятия «качество».
- Классификация услуг и организаций
- Особенности образовательных услуг как объекта управления качеством.
- Образовательный продукт и его структура.
- Система обслуживания в области образования.

Влияние качества продукции и услуг на основные сферы деятельности государства

Качество продукции — это термин, который имеет ряд различных определений в разных стандартах и учебниках:

- 1. В стандарте ГОСТ 15467-79 под качеством рассматривается совокупность свойств продукции, которые обуславливают пригодность удовлетворять различные потребности в соответствии с назначением товара.
- 2. В стандарте ИСО 8402—86 качество относится к совокупности характеристик и свойств услуг, продукции, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности потребителей.
- 3. В учебнике В. Ю. Огвоздина качество представлено в виде совокупности присущих продукции характеристик, свойств, уровень которых формируется при ее создании с целью удовлетворить существующие потребности потребителей. Понятие качества продукции с позиции потребителей представляет совокупность характеристик, удовлетворяющих их потребности. Все свойства должны полностью соответствовать не только назначению товара, но и ожиданиям покупателей.

Настоящая Концепция разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации и направлена на реализацию национальных интересов России, которые определены Концепцией национальной безопасности Российской Федерации, утвержденной Указом Президента Российской Федерации от 17 декабря 1997 г. № 1300 (в редакции Указа Президента Российской Федерации от 10 января 2000 г. № 24).

Качество продукции и услуг является одним из важнейших факторов реализации национальных интересов в следующих сферах деятельности государства:

- экономической,
- социальной,
- военной,
- международной,
- информационной,
- экологической.

Экономическая сфера.

Целью настоящей Концепции в экономической сфере является подъем качества отечественной продукции для достижения ее конкурентоспособности как на внутреннем, так и на внешнем рынках и обеспечения на этой основе устойчивого развития экономики страны и интеграции ее в мировую экономику.

В период выхода из кризиса внимание в первую очередь должно быть сосредоточено на:

- подъеме качества и конкурентоспособности продукции в тех секторах экономики, опережающее развитие которых должно обеспечить подъем экономики в целом, используя для этих целей различные меры государственной и региональной поддержки;
- интенсификации процесса импортозамещения за счет повышения качества отечественной продукции;

Экономическая сфера.

- максимальном использовании сложившегося в настоящее время сравнительно низкого уровня оплаты труда, а значит, меньших издержек на производство, дающих преимущество в конкурентной борьбе за счет возможности устанавливать более низкую цену на отечественную продукцию по сравнению с ценами на импортируемые товары;
- наращивании производственного потенциала предприятий, создании прогрессивных технологий и новых видов высококачественной продукции, с тем чтобы по мере развития отечественного рынка и интеграции в мировую экономику расширять долю российской продукции на внутреннем и внешнем рынках.

В стратегической перспективе, когда российский рынок будет интегрирован в глобальный, должно устойчиво обеспечиваться конкурентоспособное качество российских товаров.



Качество продукции и услуг прямо и косвенно влияет на решение главной задачи в социальной сфере – обеспечение высокого уровня жизни граждан России.

Уровень качества продукции должен соответствовать структуре спроса населения с учетом платежеспособности разных его групп, демографических (в том числе половозрастных) и других особенностей. Динамика повышения качества продукции должна соответствовать динамике спроса, который в настоящее время имеет тенденцию к росту.



Высокие качество, технический уровень и надежность военной техники и вооружений являются важным фактором обеспечения обороноспособности страны, ее независимости, суверенитета, государственной и территориальной целостности, предотвращения военной агрессии против России и ее союзников, создания условий для мирного, демократического развития общества.

Уровень качества отечественных сырья, материалов, изделий и элементной базы, используемых для производства и функционирования военной техники и вооружений, должен полностью обеспечивать потребности военной промышленности и армии, а также гарантировать при удовлетворении этих потребностей независимость от зарубежных поставщиков.

Международная сфера.

Качество продукции и услуг, обеспечивающее выокий уровень научнотехнического и промышленного развития страны, ее экономическую и военную независимость, способствует упрочению позиций России как великой державы, одного из влиятельных центров многополярного мира в установлении равноправных и взаимовыгодных отношений со всеми странами и интеграционными объединениями.

Национальная политика в области качества в международной сфере должна быть нацелена на:

- закрепление лидирующего положения России в развитии научнопроизводственного потенциала стран СНГ;
- восстановление и развитие научно-производственной кооперации предприятий этих стран;
- . ускорение темпов экономического развития России и других стран СНГ;

Международная сфера.

- расширение присутствия России на привлекательных для нее мировых рынках и усиление ее конкурентного статуса на этих рынках;
- расширение научно-производственной кооперации отечественных предприятий с ведущими зарубежными фирмами в интересах осуществления крупных международных проектов в целях завоевания Россией лидирующего положения в ряде секторов мирового рынка.



Экологические параметры качества продукции играют важную роль в решении задач охраны природы, оздоровления окружающей среды, обеспечения экологической безопасности страны и планеты в целом.

Безусловно, должны обеспечиваться обязательные экологические требования к продукции. При проектировании новой продукции должны разрабатываться экологические параметры безопасности ее производства (при этом следует широко применять безотходные технологии) и способы утилизации.

Актуальность проблемы качества для образовательной организации

Качество образования — социальная категория, определяющая состояние и результативность процесса образования в обществе, его соответствие потребностям и ожиданиям общества (различных социальных групп) в развитии и формировании гражданских, бытовых и профессиональных компетенций личности.

Качество образования определяется совокупностью показателей, характеризующих различные аспекты учебной деятельности образовательного учреждения:

- . содержание образования,
- . формы и методы обучения,
- . материально-техническую базу,
- кадровый состав, которые обеспечивают развитие компетенций обучающейся молодежи.

Актуальность проблемы качества для образовательной организации

В Российской Федерации на федеральном уровне разработан План мероприятий «Дорожная карта», утвержденный Распоряжением Правительства от 30.04.2014 г. № 722-р. В данном документе среди прочего были определены основные направления развития общего образования для повышения его эффективности.

Документ предусматривает внедрение федеральных государственных образовательных стандартов на всех уровнях общего образования. Именно соответствие образования требованиям государственных стандартов признается в статье 2 Федерального закона № 273 от 29.12.2012 г. «Об образовании в Российской Федерации» [1] как один из основных критериев его качества. В государственных стандартах находит отражение система государственных и общественных ценностей и убеждений, способствующих достижению стабильности и конкурентоспособности экономики.

13

Проблема качества для образовательной организации актуальна по следующим причинам:

- о **Возрастающие требования к интеллектуальной и нравственной подготовке обучающихся**. В условиях конкуренции на рынке образовательных услуг качество должно соответствовать государственным стандартам.
- **Необходимость совершенствования учебно-воспитательного процесса**. Нужно искать более эффективные формы, методы и средства обучения, внедрять современные педагогические технологии.
- **Зависимость от изменений внешней среды и социального заказа**. Решение проблемы качества образования зависит от того, насколько своевременно и адекватно образовательные учреждения реагируют на эти изменения.
- **Реализация потенциала участников образовательного процесса**. Высокое качество должно позволить им в наибольшей степени реализовать свой потенциал, обеспечить конкурентоспособный уровень образовательной подготовки, создать среду для непрерывного самосовершенствования и развития.

Основные понятия и определения в области управления качеством.

Управление качеством - представляет собой вид управленческой деятельности, направленный на определение, достижение и поддержание необходимого уровня качества продукции на всех этапах её жизненного цикла: разработка, производство и эксплуатация. Качество определяется как совокупность характеристик объекта, которые удовлетворяют потребности потребителей и других заинтересованных сторон в соответствии с назначением объекта.

Основные элементы качества включают:

- о **Объект** продукция, процесс, организация, отдельное лицо или их сочетание.
- о **Характеристики** качественные и (или) количественные отличительные свойства объекта.
- о **Потребности** (требования) запросы (ожидания) потребителей (пользователей) объекта к процессу и результатам его эксплуатации.

Основные понятия и определения в области управления качеством.

Управление качеством осуществляется через выполнение управленческих функций, таких как планирование, организация, распоряжение, координация, контроль, мотивация, подбор персонала, коммуникация, принятие решений.

Субъектами управления качеством выступают руководители всех уровней и уполномоченные должностные лица, образующие систему управления качеством.

Важными категориями в управлении качеством являются:

- о **Цели управления** желаемое, возможное и необходимое состояние объекта управления в будущем.
- Принципы управления правила осуществления управления.
- Функции управления специализированная управленческая деятельность.
- о **Законы управления** общие, существенные, объективные и необходимые связи явлений.
- о Методы управления способы воздействия на объект управления.

Основные понятия и определения в области управления качеством.

Система качества — это комплекс мер, направленных на управление качеством продукции или услуги, производимой предприятием, с учётом потребностей и ожиданий потребителей. Она включает в себя организационную структуру, процессы, методики и ресурсы, необходимые для обеспечения высокого уровня качества.

Система качества (согласно стандарту ИСО 8402) - совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством.

Понятие "качество" имеет множество интерпретаций, зависящих от контекста и области применения. Вот некоторые из основных подходов к его пониманию:

Абсолютная оценка: Качество рассматривается как нечто абсолютное, не зависящее от субъективных мнений или предпочтений.

В 1931 году Уолтер Шухарт определял качество как добротность, совершенство товара, т.е. качество товара представляет собой абсолютный, признаваемый всеми признак бескомпромиссного соответствия стандартам. Согласно этому подходу качество нельзя измерить - оно является принадлежностью товара.

Соответствие назначению: Качество оценивается по тому, насколько продукт или услуга соответствуют своему предназначению и ожиданиям потребителей.

Соответствие стоимости: Качество рассматривается в контексте соотношения цены и ценности продукта или услуги. Дж. Харрингтон определял качество как удовлетворение ожиданий потребителей за цену, которую он себе сможет позволить, когда у него возникает потребность.

Соответствие стандартам: В соответствии с данным производственным подходом качество определяется как соответствие техническим стандартам и условиям, которые включают в себя целевые и допустимые значения тех или иных параметров продукции или услуг.

Степень удовлетворения запросов потребителя: Качество определяется через степень удовлетворения потребностей и ожиданий потребителей.

Подход В. Шухарта

Шухарт считал, что качество можно улучшить, если контролировать производственные процессы. Он предложил использовать контрольные карты для мониторинга и корректировки процессов.

Подход К. Исикавы

Исикава разработал метод анализа причинно-следственных связей, который помогает выявить факторы, влияющие на качество продукции. Этот метод известен как диаграмма Исикавы.

Подход Дж. Джурана

Джуран предложил концепцию непрерывного улучшения качества (CQI), которая подразумевает постоянное совершенствование процессов и продуктов. Он также выделил три основные фазы управления качеством: планирование качества, контроль качества и улучшение качества.

А. Фейгенбаум.

Качество изделия или услуги можно определить как общую совокупность технических, технологических и эксплуатационных характеристик изделия или услуги, посредством которых изделие или услуга будут отвечать требованиям потребителя при их эксплуатации.

Дж. Харрингтон.

Качество — удовлетворение ожиданий потребителя за цену, которую он себе может позволить, когда у него возникает потребность Высокое качество — превышение ожиданий потребителя за более низкую цену, чем он предполагает.

Г. Тагути.

Качество – это потери, нанесенные обществу с момента поставки продукта.

Услуги — это деятельность, результаты которой могут приносить определенную пользу и не имеют материального выражения.

Базовая классификация услуг включает несколько ключевых аспектов:

- 1. По степени материальности:
 - Нематериальные услуги: результат достигается исключительно действиями производителя услуг (например, консультации, обучение).
 - Частично материальные услуги: предоставляются через материальные товары (например, ремонт техники).
- 2. По степени стандартизации:
 - Строго стандартизируемые услуги: порядок оказания строго регламентирован.
 - Стандартизируемые услуги: основаны на выполнении заранее определенных действий.
 - Частично стандартизируемые услуги: наличие стандартов при выполнении определенных процедур.
 - Нестандартизируемые услуги: каждый раз выполняются немного по-разному.
 - Уникальные услуги: не могут быть повторены.

- 3. По регулярности оказания:
 - Однократно оказываемые услуги (1 раз в течение жизни).
 - Редкие услуги.
 - Периодические услуги.
 - Систематические услуги.
 - Регулярные услуги.
 - Ежедневные услуги.
- 4. По степени массовости клиентуры:
 - Индивидуальные услуги: предоставляются индивидуально каждому потребителю.
 - Групповые (коллективные) услуги: могут одновременно предоставляться целой группе потребителей.
 - Корпоративные услуги: предоставляются потребителям, объединенным по профессиональному признаку.

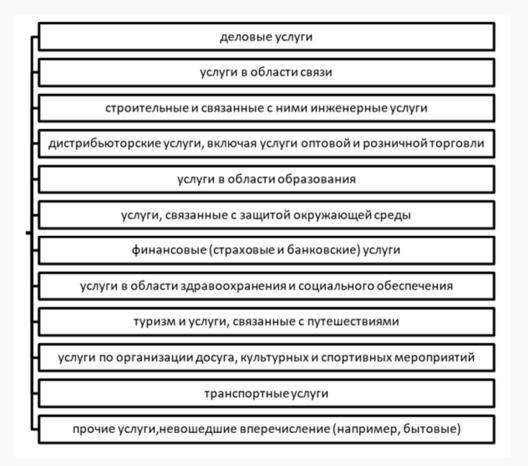
- 5. По характеру воздействия на потребителя:
 - Неосязаемые действия, направленные на неосязаемое имущество потребителя.
 - Неосязаемые действия на интеллект и чувства потребителей.
 - Осязаемые действия, направленные на материальное имущество.
 - Осязаемые операции, оказывающие воздействие напрямую на самого потребителя.
- 6. По взаимосвязи с другими товарами:
 - Взаимозаменяемые услуги: потребление товара может быть заменено услугой.
 - Взаимодополняемые услуги: товару соответствует потребление определенной услуги.

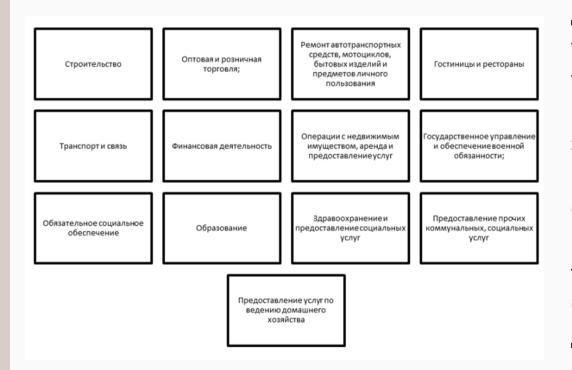
Классификация услуг на национальном и международном уровнях основывается на сочетании двух подходов:

Функциональный подход: отражает различную профильную направленность услуг, начиная от обслуживания производства, домашнего хозяйства, общества, функций по хранению, распределению, обеспечению товарами и ресурсами до обслуживания личности.

Производственно-технический подход: основан на принципе технологической и производственно-технической общности отраслевых направлений сферы услуг.

Ha международном уровне услуги классифицируются соответствии классификатором международным BTO/ΓΑΤΤ, сферы который услуг объединяет около 160 различных видов услуг, сгруппированных по секторам и подсекторам. Всего выделяется порядка 12 основных секторов.





обычно национальном уровне **УСЛУГИ** жилищно-коммунальные услуги связи, бытовые услуги, медицинские услуги, услуги пассажирского транспорта, услуги правового характера, туристические услуги, услуги учреждений экскурсионные культуры, услуги физической культуры и спорта, образовательные услуги, услуги банков, услуги рынков, торговли и общественного питания, а также прочие услуги, оказываемые населению. ОКВЭД Сегодня согласно основные ВИДЫ деятельности в сфере услуг подразделяются на следующие группы

Организации классифицируются по различным признакам, отражающим их структуру, цели, деятельность и взаимодействие с внешней средой. Вот основные категории классификации:

- 1. По способу и цели образования:
 - Формальные организации: группы работников, деятельность которых сознательно планируется, мотивируется, контролируется и регулируется для достижения определенной цели. Примеры: предприятия, отделы, филиалы.
 - Неформальные организации: группы работников, возникающие и функционирующие спонтанно, часто на основе общих интересов. Примеры: группы любителей спорта, туризма, искусства.
- 2. По количеству целей:
 - Простые организации: деятельность направлена на достижение одной цели.
 - Сложные организации: ставят перед собой комплекс взаимосвязанных целей.

3. По величине:

- Крупные организации: характеризуются большим количеством сотрудников и масштабностью деятельности.
- Средние организации: занимают промежуточное положение между крупными и малыми.
- Малые организации: имеют небольшое количество сотрудников и ограниченный объем деятельности.

4. По формам организации предпринимательства:

- Предприятия: основная форма организации, осуществляющая производственную, торговую, финансовую и другие виды деятельности.
- Хозяйственные общества: юридические лица, созданные для осуществления предпринимательской деятельности.
- Банки: финансовые институты, осуществляющие банковские операции.
- Страховые компании: предоставляют услуги страхования.
- Инвестиционные фонды: занимаются инвестированием средств в различные активы.

29

- По характеру адаптации к изменениям:
 - Механические негибкой организации: характеризуются организационной структурой управления, централизованным принятием решений.
 - Органистические организации: отличаются гибкостью организационных структур управления, привлечением всех уровней управления к принятию решений.
- По виду и характеру хозяйственной деятельности:
 - Промышленные (производственные): занимаются производством товаров.
 - Торговые (коммерческие): осуществляют торговлю товарами и услугами.
 - Страховые: предоставляют услуги страхования.
 - Финансовые: занимаются финансовыми операциями.
 - Посреднические: выступают посредниками в сделках.
 - Транспортные: осуществляют перевозку грузов и пассажиров.
 - Информационные: предоставляют информационные услуги.
 - Туристические: организуют туристические поездки.
 - Аудиторские: проводят аудит финансовой отчетности.
 - Инжиниринговые: предоставляют инженерные услуги.

- 7. По форме собственности:
 - Частные организации: собственность принадлежит частным лицам или компаниям.
 - Государственные организации: собственность принадлежит государству.
 - Коллективные организации: собственность принадлежит коллективу или группе лиц.
- 8. По степени охвата рынка:
 - Местные организации: действуют в пределах ограниченной территории.
 - Региональные организации: работают на рынках определенного региона.
 - Отраслевые организации: специализируются на определенной отрасли промышленности.
 - Национальные организации: действуют на рынке одной страны.
 - Транснациональные (международные): работают на международных рынках.

- 9. По степени специализации:
 - Специализированные организации: фокусируются на одном виде деятельности или продукте.
 - Универсальные организации: предлагают широкий спектр услуг или товаров.
 - Смешанные организации: сочетают характеристики специализированных и универсальных.
- 10. В зависимости от объема производства продукции:
 - Предприятия массового производства: производят большое количество однотипной продукции.
 - Предприятия серийного производства: выпускают ограниченную номенклатуру продукции сериями.
 - Предприятия единичного производства: производят широкую номенклатуру продукции небольшими партиями.

Особенности образовательных услуг как объекта управления качеством.

Управление качеством образования — это процесс постановки цели образовательной деятельности, определения ее содержания и особенностей ее реализации, а также оценки и контроля качества образовательной деятельности и ее соответствия целевым ориентирам.

Образовательные услуги как объект управления качеством обладают рядом особенностей, которые необходимо учитывать при планировании, организации и мониторинге качества этих услуг.

Во-первых, образовательные услуги включают в себя не только передачу знаний, но и формирование навыков, умений и компетенций, что делает их сложными для оценки и измерения качества.

Во-вторых, качество образовательных услуг зависит от множества факторов, включая квалификацию преподавателей, качество учебных материалов, эффективность методов обучения, а также условия обучения.

В-третьих, образовательные услуги имеют долгосрочный эффект, поскольку они формируют будущее развитие личности и общества в целом.

Особенности образовательных услуг как объекта управления качеством.

Управление качеством образовательных услуг требует комплексного подхода, включающего планирование, организацию, мониторинг и анализ.

- Планирование должно включать разработку целей и задач, определение критериев качества и выбор методов оценки.
- Организация должна обеспечивать эффективное взаимодействие всех участников образовательного процесса, а также создание условий для качественного обучения.
- Мониторинг должен проводиться регулярно и систематически, чтобы отслеживать состояние образовательных услуг и выявлять проблемные места.
- Анализ должен позволять выявлять причины возникающих проблем и разрабатывать корректирующие и предупреждающие действия.

Особенности образовательных услуг как объекта управления качеством.

Для повышения качества образовательных услуг вузы могут разрабатывать и внедрять системы менеджмента качества, соответствующие требованиям стандартов, таких как ГОСТ Р ИСО 9001-2008.

Это позволяет обеспечить сбалансированное распределение полномочий и ответственности за качество между всеми сотрудниками, системное изучение удовлетворённости заинтересованных сторон, а также разработку мероприятий по увеличению этой удовлетворённости и предупреждению будущих потребностей потребителей.

Образовательный продукт и его структура.

Образовательный продукт — это результат человеческого труда и образовательной деятельности, который может быть представлен в материальной или нематериальной форме. Он включает в себя знания, умения и навыки, полученные в процессе обучения, а также воспитательные, подготовительные, учебные, научные, профориентационные и практические аспекты образовательной деятельности.



Образовательный продукт и его структура.

Структура образовательного продукта может быть разделена на два основных компонента:

- 1. Промежуточный образовательный продукт это образовательные программы, учебно-методическое обеспечение, технологии управления образованием и другие материалы, которые используются для организации учебного процесса. Этот компонент является основой для создания конечного образовательного продукта.
- 2. Конечный образовательный продукт это образованность индивида, которая формируется в результате комплексного воздействия всех функций системы образования. Конечный образовательный продукт включает в себя не только знания и умения, но и личностные качества, компетенции и способности, которые позволяют индивиду успешно функционировать в обществе и профессиональной среде.

Образовательный продукт и его структура.

Также образовательный продукт может иметь две составляющие:

Внешние составляющие образовательного продукта включают:

- •Суждения это утверждения, которые ученик формулирует в процессе обучения и обсуждения различных тем.
- •Тексты письменные работы, такие как эссе, доклады, рефераты, которые ученик создаёт для демонстрации своих знаний и понимания материала.
- •Рисунки визуальное представление идей, концепций или процессов, которое помогает ученику лучше понять и запомнить информацию.
- •Поделки материальные объекты, созданные учеником в процессе обучения, например, модели, макеты или изделия ручной работы.

Внутренние составляющие образовательного продукта связаны с развитием личностных качеств ученика:

- Знания и навыки
- **Критическое мышление** способность анализировать информацию, выявлять закономерности и делать обоснованные выводы.
- **Аналитические способности** умение разбивать сложные задачи на составные части и находить оптимальные решения.
- Коммуникативные навыки
- Ответственность, самостоятельность и инициативность готовность брать на себя ответственность за свои действия, способность действовать самостоятельно и предлагать новые идеи.

Система обслуживания в области образования.

В системе обслуживания в области образования в России важную роль играют государственные услуги, предоставляемые в электронном виде. Например, услуга лицензирования образовательной деятельности позволяет юридическим лицам подавать заявление и комплект документов в электронном виде, проверять правильность их составления и отслеживать состояние прохождения основных этапов оказания услуги. Это значительно упрощает процесс получения лицензии.

Также существует услуга предоставления информации о документах об образовании и результатах проверки подлинности бланков документов об образовании. Физические и юридические лица могут проверить подлинность документов государственного образца об образовании в электронном виде, что повышает уровень доверия к образовательным документам.

Система обслуживания в области образования.

Для абитуриентов и образовательных учреждений высшего и среднего профессионального образования значимой является услуга формирования и ведения базы данных об участниках ЕГЭ. Она позволяет оптимизировать и упорядочить приемную кампанию, предоставляя возможность дистанционного подачи документов и отслеживания информации о зачислении.

Кроме того, Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки разрабатывает типовые решения автоматизированных информационных систем и требования к информационным системам, обеспечивающим предоставление государственных услуг в электронном виде. Это направлено на создание удобных и семантически совместимых информационных систем на территории всей страны.