



# ПУТИ ПРЕОДОЛЕНИЯ СТАГНАЦИИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Коробейникова Елена  
Владимировна, ЧГПУ, г.  
Челябинск





# Не формальный подход

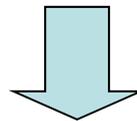
СМК в соответствии со стандартом ISO 9001:2008 (2000) в течение 2-3 лет стабилизируется:

- все подразделения выполняют требования документации;
- принимали неоднократное участие во внутренних и внешних аудитах;
- несогласные с СМК – согласились или уволились;
- показатели в установленных пределах;
- регистрируемые улучшения не такие значимые, как на этапе внедрения системы.



# Следствия

- СМК гармонично интегрируется в общую систему управления организацией
- Результативность СМК начинает восприниматься как само собой разумеющееся



Формируется мнение, что система является ненужным и неоправданно затратным механизмом



# Решение

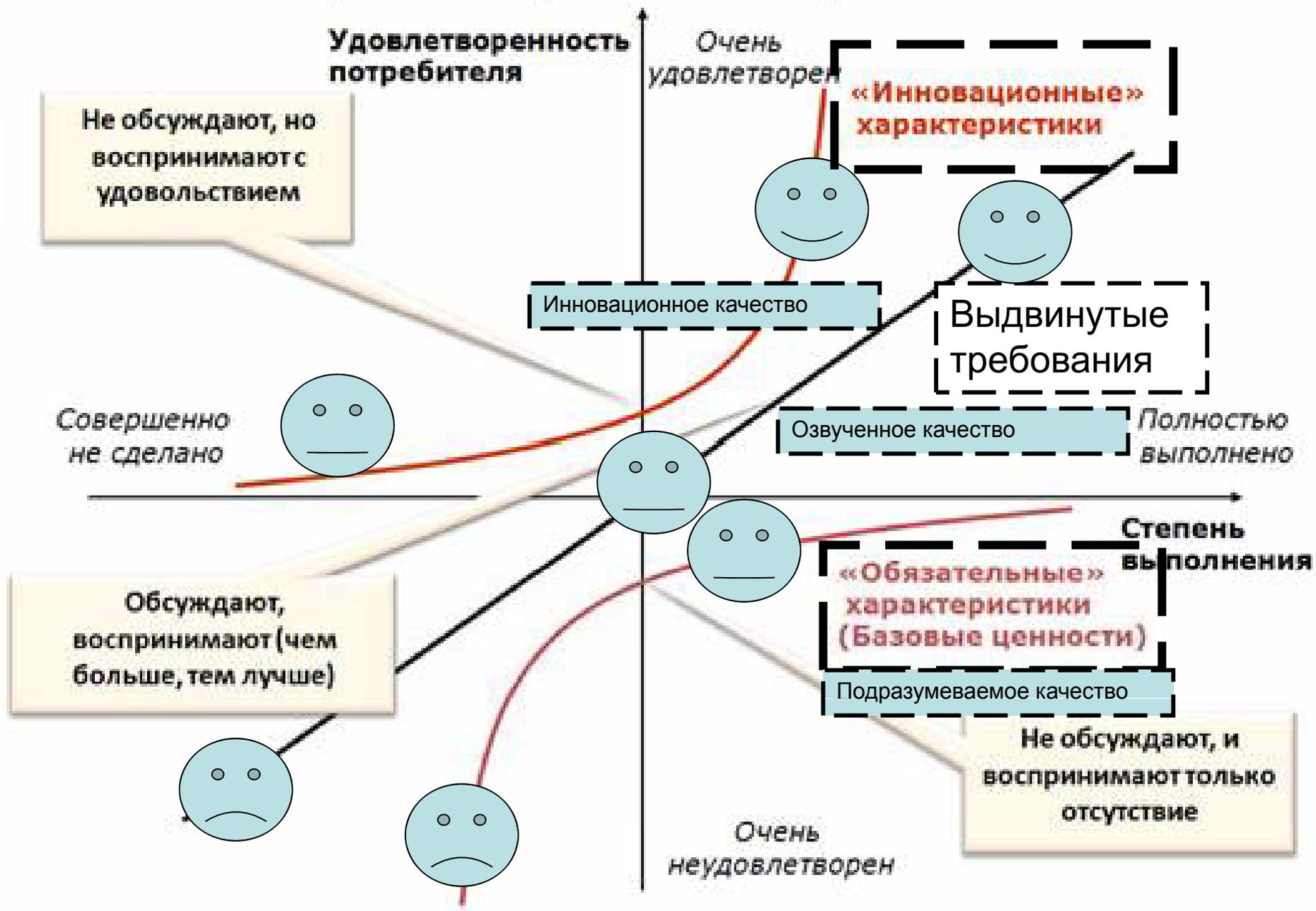
- ISO 9001:2009. Управление устойчивым успехом организации. Подход, основанный на менеджменте качества



# СМК в ОУ. Решение 1

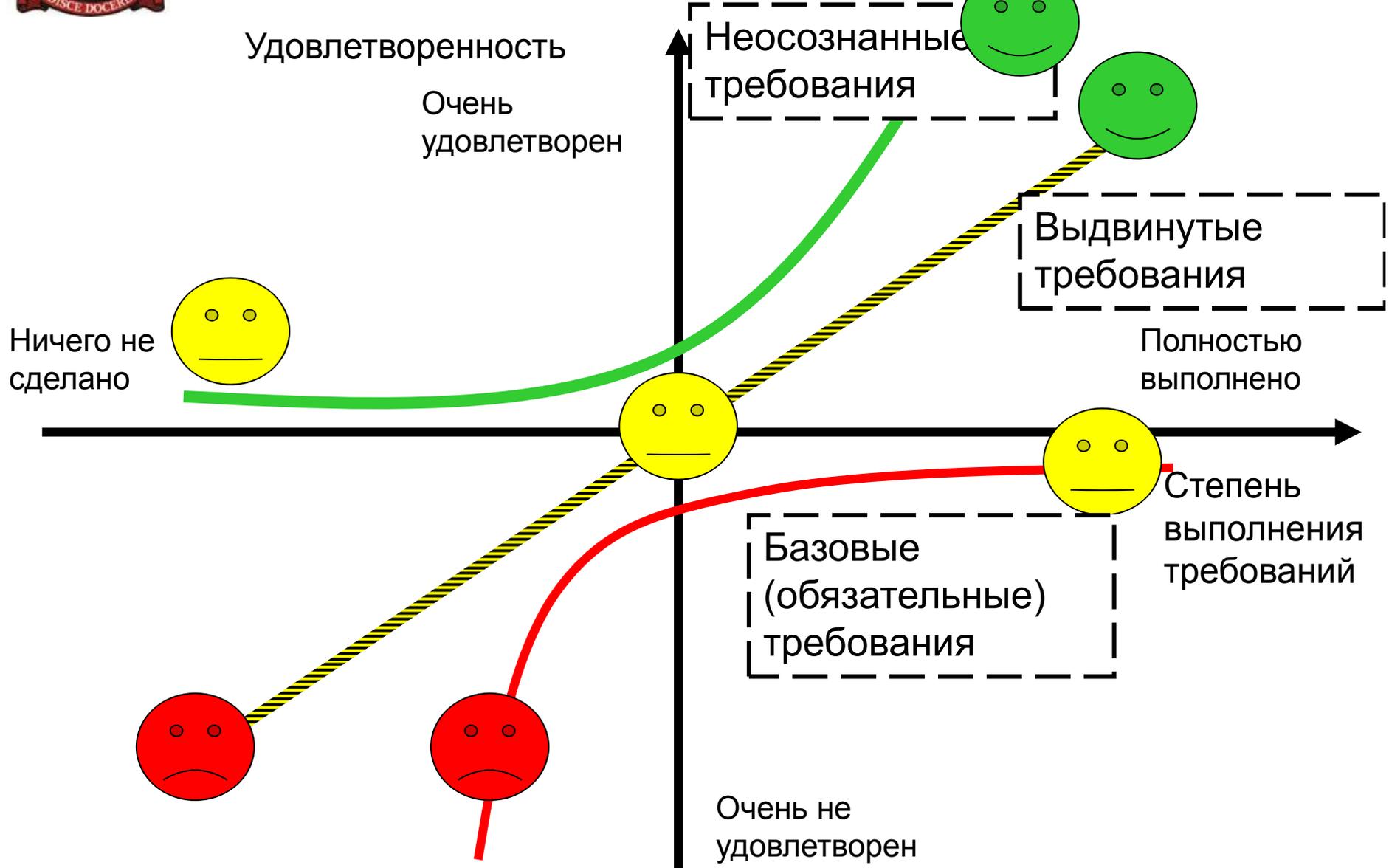
- Сместить акцент в определении требований потребителей и заинтересованных сторон с озвученных и предполагаемых ожиданий на неосознанные, которые будут вызвать их восторг в будущем

# Ценностные характеристики в модели Кано



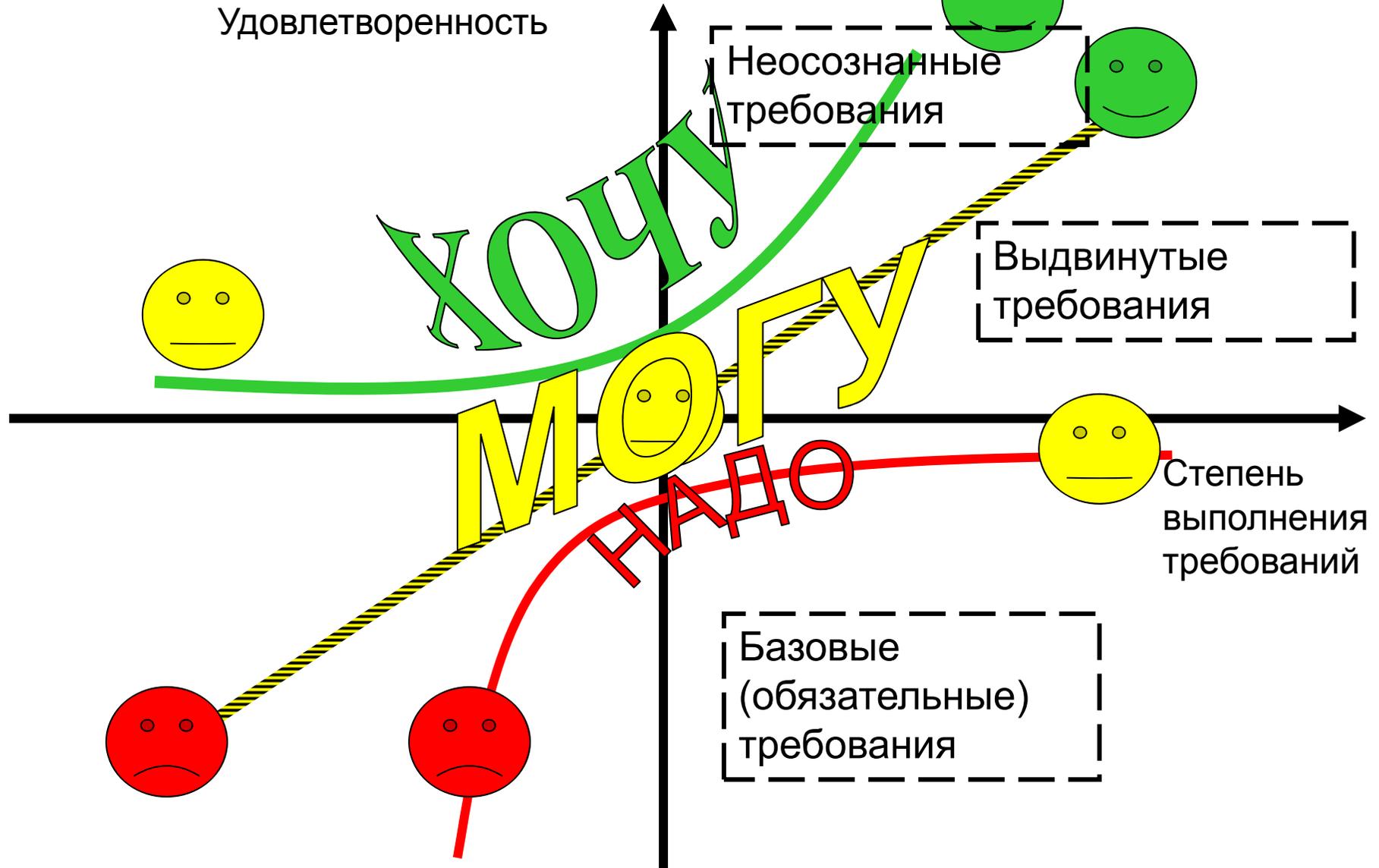


# Закон удовлетворенности потребителя по модели Нориаки Кано





# Закон удовлетворенности потребителя и векторы миссии вуза





## СМК в ОУ. Решение 2

- Создание при ОУ системы персональной сертификации компетентности выпускников вузов и уже работающих сотрудников.  
Например, в виде бизнес-инкубатора



# Вспомнить!

- Изменить перечень и показатели системы требований
- Обновить политику в области качества
- Актуализировать соответствующую документацию СМК



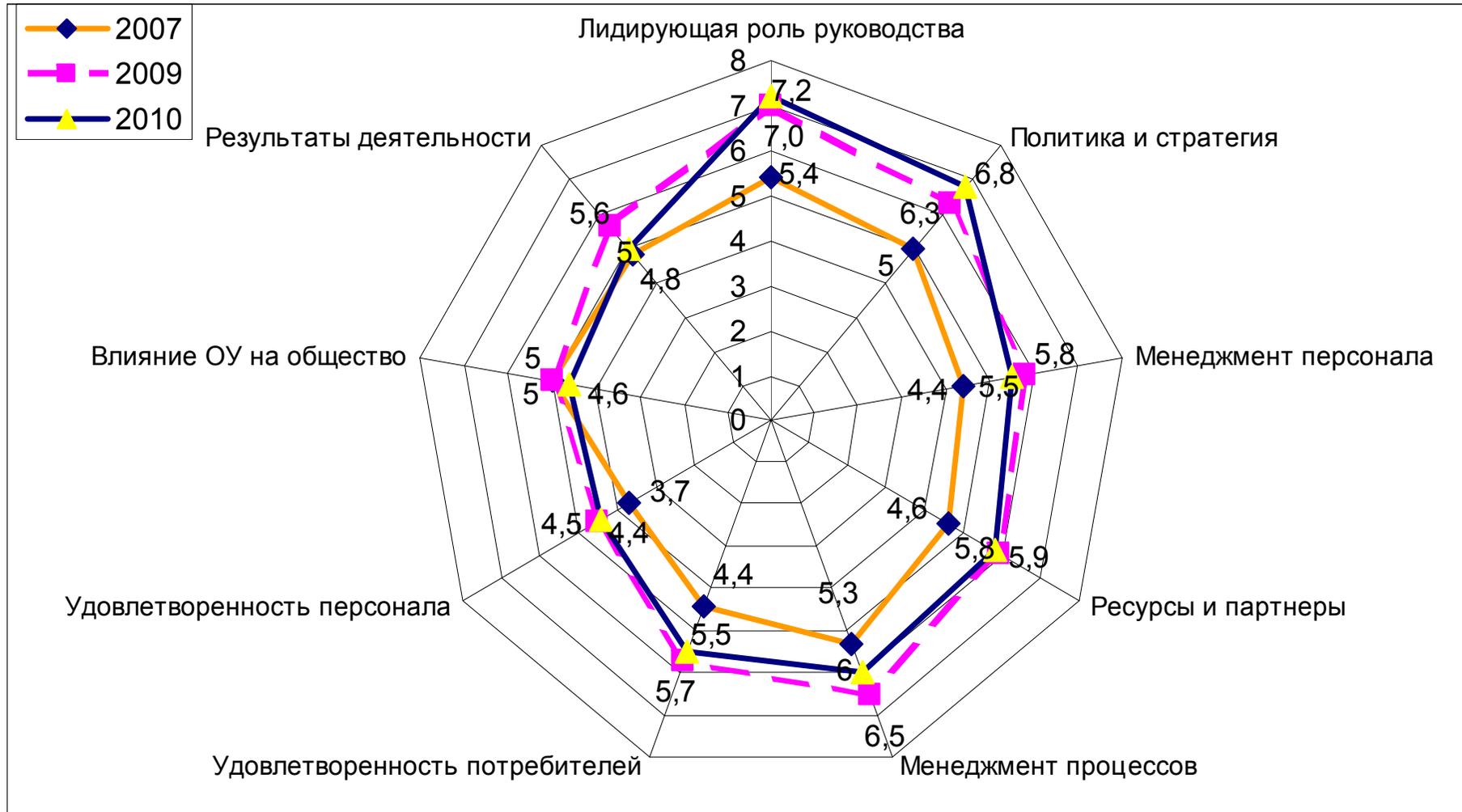
# СМК в ОУ. Решение 3

Использование самооценок

- по критериям аккредитации вузов,
- эффективности функционирования систем управления в области менеджмента качества на основе модели совершенствования деятельности (модель «ЛЭТИ»),
- модель самообследования по РАГС,
- модель самооценки ISO 9004:2009 [1].



# Самооценка ЧГПУ по ЛЭТИ





# СМК в ОУ. Решение 4

Использовать другие модели СК

- Модели конкурсов и премий
  - «Системы качества подготовки выпускников образовательных учреждений профессионального образования»,
  - премия Правительства РФ в области качества,
  - премия EFQM Европейского фонда менеджмента качества,
  - конкурс Всероссийской организации качества (с 2010 г.).



# СМК в ОУ. Решение 4

Использовать другие модели СК

- Часть 1 ENQA «Европейских стандартов и директив гарантий качества высшего образования» для внутреннего обеспечения качества образования в вузах
- Типовая система качества для образовательных учреждений, сочетающей критерии ISO 9001:2000, ENQA, EFQM, модель отраслевого конкурса (шкалы зрелости процессов).





# СМК в ОУ. Решение 5

Интегрированное использование:

- Benchmarking + SWOT-анализ + модель СК



## СМК в ОУ. Решение 6

Использование потенциала процессного подхода:

- реинжиниринг процессов;
- изменение критических и ключевых показателей результативности (снижение вариабельности показателей, повышения целевых значений);
- привлечение новых методов мониторинга процессов.



# Карта процессов ЧГПУ





# СМК в ОУ. Решение 7

Аудит потребителя (потенциальных работодателей):

- для работодателя – знакомство с нашей работой, подбор потенциальных работников из выпускников, передачи опыта для внедрения в ООП
- для нас – области для улучшения, поиск потенциальных преподавателей их числа практиков, спонсоров, заказчиков выпускников, баз практик



# Ситуация в образовании





# СМК в ОУ. Решения

- Угроза = потенциал для развития
- Источник инноваций – студент
- Внимательное ПОЗИТИВНОЕ изучение всех актуальных предложений государства и отрасли



# Ресурсы

- Заинтересованность высшего руководства
- Новый взгляд
- Информационное обеспечение
- Материальное обеспечение
- Мотивация сотрудников
- Обучение новым методам работы

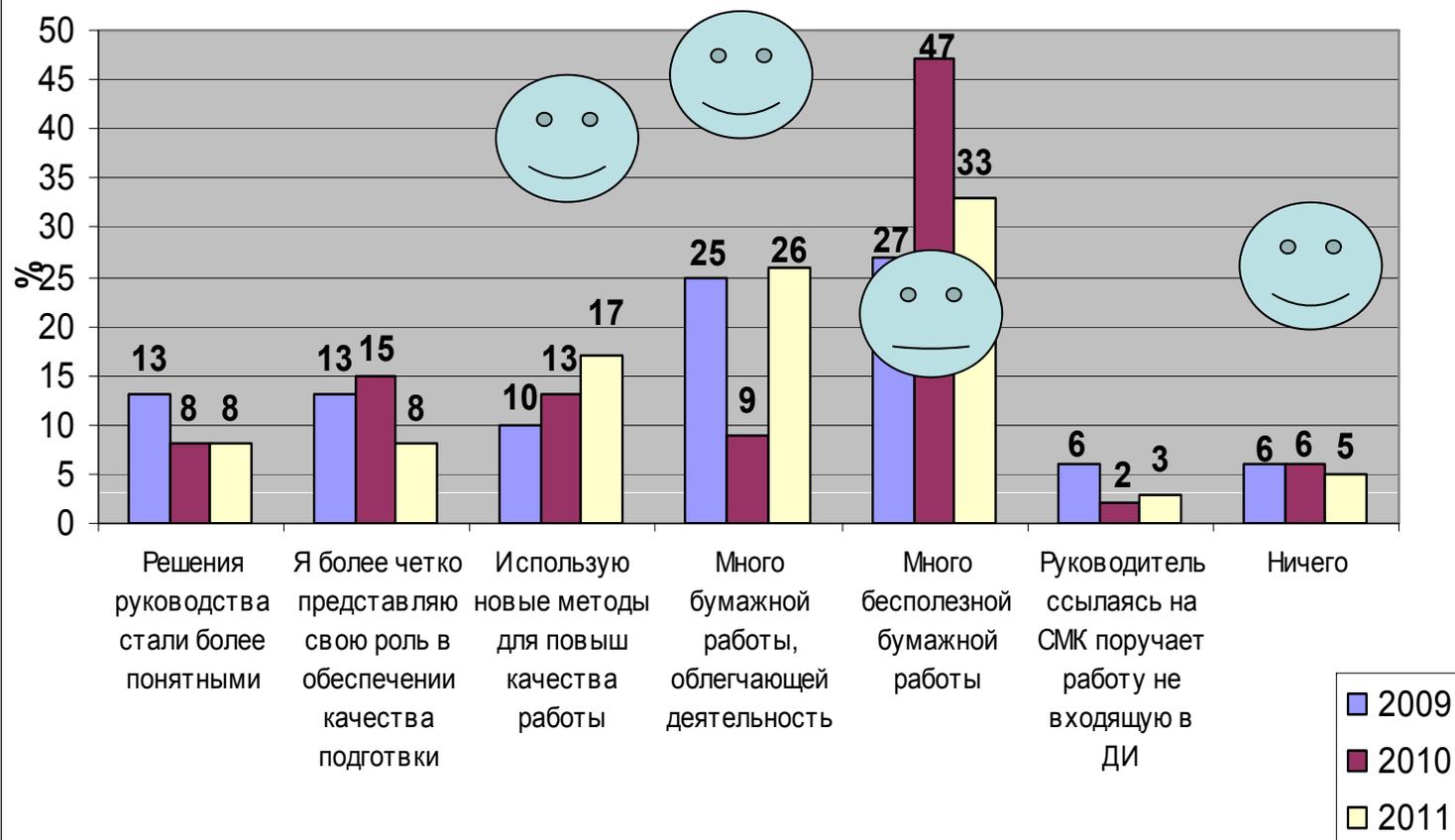


# Проблемы

- Предложенные решения опережают возможности вуза
- Отсутствие заинтересованности руководства, среднего звена и ППС в инновациях и вообще любых изменениях
- Отказ от осознанного использования и поиска областей для улучшения, при этом никто лучше непосредственных руководителей и исполнителей их не выявит и не внедрит



## 17. Что изменилось в условиях Вашего труда с внедрением СМК?





Благодарю за внимание!

Коробейникова Елена Владимировна