

Качество оцееэстетического образования

**Артёменкова Татьяна
Анатольевна**

Доктор педагогических наук, профессор,
генеральный директор ИПК «Конверсия» –
Высшая школа бизнеса

г. Ярославль

г. Томск, 27 января 2012

г



новости

18 ноября 2010. - Департамент промышленности, торговли и связи Брянской области приглашает предприятия Брянской области принять участие в программе «Российское качество» <http://dpts.bryanskregion.ru/>

17 ноября 2010. - Администрация Волгоградской области рекомендует предприятиям Волгоградской области принять участие в программе «Российское качество». Параллельно предприниматель посетил с Администрацией Волгоградской области (УФО, ИФНС - 08-09-714323 от 29.11.2011г.)

23 ноября 2010. - Включен в перечень деловых программы «Российское качество» ОАО «Фурникул» и ОАО «ИНОДОВОСЕРВИС» на Форум, посвященный Всемирному Дню Качества ISO-2011г., который пройдет в Саранске с 10-11 ноября с/г. при поддержке Правительства Республики Мордовия [сч.здесь](#).

17 ноября 2010. - Правительство Саратовской области рекомендует предприятиям Саратовской области принять участие в программе «Российское качество»

АРХИВ новостей ... >>>>>

вопросы

вопрос:

Найти:



"Сегодня приоритетная задача - повышение качества российских товаров. Это непереносимое условие роста и конкурентоспособности, а значит, успешного продвижения на внутреннем и внешнем рынках"

Д.В. Пунин
Депутат и член ВТТ Совета Российской Службы Товарносертификатной (работодатель).

ПРИГЛАШАЕМ ПРИНЯТЬ УЧАСТИЕ В ПРОГРАММЕ "РОССИЙСКОЕ КАЧЕСТВО" - ПЕРВОЙ ОБЩЕРОССИЙСКОЙ ПРОГРАММЕ, ВЫЯВЛЯЮЩЕЙ ОТЧЕТСТВЕННОЮ ПРОДУКЦИЮ И УСЛУГИ ВЫСШЕГО КАЧЕСТВА.

Всероссийская организация качества осуществляет эту программу с целью доведения до потребителя информации об отечественной продукции и услугах, сравнимых по качеству с современным мировым уровнем.

В условиях все более обостряющейся конкуренции и накануне вступления России в ВТО, для многих российских предприятий доказательства надлежащего качества их продукции и услуг становится все более необходимым. С этой точки зрения, свидетельство и знак "Российское качество" являются наиболее весомым аргументом для завоевания доверия потребителей и выхода на новые рынки.

Успешное участие в программе дает возможность предприятию с документальными в руках (оценочная программа и отчет) доказывать и демонстрировать высшее качество своей продукции при заключении договоров, проведении тендеров, маркетинговых и рекламных мероприятий.

В отличие от выставочных и других конкурсов оценка качества продукции или услуг в рамках Программы является абсолютно объективной, поскольку ВОК является общественной организацией, не зависящей административно или финансово ни от предприятий и организаций, выпускающих продукцию или оказывающих услуги, ни от заказчиков или потребителей этой продукции и услуг, ни от государственных органов, в том числе надзорных.

Оценка опирается на количественные, объективно измеримые данные, полученные по заранее разработанной программе, которые после этого будут зафиксированы в отчете. **Оценивается не только качество самой продукции или услуги, но и условия производства и поставки (реализации), от которых зависит качество.** Разработка программ оценки и ее проведение выполняются наиболее квалифицированными, авторитетными и опытными специалистами отраслевых НИИ, ВУЗов, органов по сертификации, независимых экспертных организаций, которые хорошо знают как сами продукцию, так и ее производство, методы испытаний, нормативную базу.

При положительных итогах оценки предприятие получает Диплом Программы и свидетельство ВОК, удостоверяющее, что качество продукции

НАВИГАЦИЯ по САЙТУ

- Главная страница
- Цели и задачи
- Знак "Российское качество"
- Участие в Программе
- Методические документы
- Координационный совет
- Дипломы Программы
- Сертификаты Программы
- Тестеры Программы
- Партнеры Программы
- Публикации в СМИ
- Период ВОК
- Контактная информация
- Для сотрудников

ССЫЛКИ

Форум по менеджменту качества • Просмотр темы: НЕТРАДИЦИОННЫЕ ВЗГЛЯДЫ НА РОССИЙСКИЕ ПРОБЛЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА • Microsoft Internet Explorer

File Правка Вид Избранное Сервис Справка

Адрес: http://quality.mgt.ru/forum/index.php?T=960

Перезагрузка Поиск mql.ru Возврат к началу форума



Форум по менеджменту качества

Правила форума • Важные документы • Рассылка

Список форумов • Новости и реклама • Новости менеджмента качества

FAQ Галерея Репортажи Виза

НЕТРАДИЦИОННЫЕ ВЗГЛЯДЫ НА РОССИЙСКИЕ ПРОБЛЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА

Модератор: Сергей Тимонцев

ОТВЕТИТЬ И

1 сообщение • Страница 1 из 1

НЕТРАДИЦИОННЫЕ ВЗГЛЯДЫ НА РОССИЙСКИЕ ПРОБЛЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА

Роман Озерский • 03 май 2009, 19:48

НЕТРАДИЦИОННЫЕ ВЗГЛЯДЫ НА РОССИЙСКИЕ ПРОБЛЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ЮБИЛЕЙНЫЕ ЧТЕНИЯ ПО СЛУЧАЮ 10-ЛЕТИЯ ИММС

Организаторы: РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ ПРОБЛЕМ КАЧЕСТВА, ВСЕРОССИЙСКОЕ ОБЩЕСТВО КАЧЕСТВА, УЧЕБНО-КОНСУЛЬТИНГОВЫЙ ЦЕНТР "МЕЖДУНАРОДНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ, КАЧЕСТВО И СЕРТИФИКАЦИЯ"

Оргкомитет приглашает всех желающих принять участие в научно-практическом семинаре, программа которого представлена ниже. Программа не нуждается в комментариях, т.к. в качестве выступающих она включает самых значительных, влиятельных и авторитетных лиц в российской практике менеджмента качества.

Дата проведения семинара: 2-3.06.09.

Место проведения: Болшево-2, ул. Завойкина 1, АЖКС (на территории д/о "Новые Горки" Уд Президента Российской Федерации).

Стоимость участия в семинаре: 10500 рублей, НДС 1890 рублей (с проживанием в гостинице) или 7500 рублей, НДС 1440 рублей (без проживания в гостинице). Указанные суммы также включают в себя питание и эквивалентный трансфер из гостиницы к месту проведения семинара и обратно.



Роман Озерский
Администратор форума

Сообщения: 12047
Зарегистрирован: 15 авг 2004, 10:57
Откуда: Москва
Благодарит (а): 5 чел.
Поблагодарен: 24 раз

Microsoft Internet Explorer window showing the website "Знайтовар.ru". The page title is "Что такое «качество»". The page content includes a navigation menu, a search bar, and a main article titled "Что такое «качество»". The article discusses the concept of quality, its subjective nature, and its relationship to standards and consumer needs. It mentions Aristotle's definition of quality as a difference between objects and the modern concept of quality as a property that satisfies consumer needs. The article also mentions the ISO 9000 standard and the concept of quality as a property that satisfies consumer needs.

Знайтовар.ru
ИНТЕРЕСНЫЕ
РАБОТЫ ИДЕИ И РЕШЕНИЯ

Главная Форум Статьи Документы Сервисы Разное

Главная > Основы товароведения

Что такое «качество»

Рейтинг: 2,56 (16 голосов)

Индекс Директ Все объявления

Нормативно-технические документы Нормативная документация: ГОСТы, Регламенты, СНиПы, ЕСКД, ГСОБИ, ПТВ, ВУС.
[Адрес и телефон](#) · www.technormativ.ru

Нормативная документация NormaCS - все нормативно-технические документы и стандарты в единой БД.
[Адрес и телефон](#) · www.norma.cs.ru

Существует большое разнообразие определений понятия «качество», а также его восприятие. Например, субъективное понятие и восприятие качества может представлять собой степень удовлетворения потребности. Мнение о качестве меняется со временем, оно зависит от уровня информации об объекте, от технических средств обнаружения характеристик объекта и т. д. Понятие «качество» впервые было изучено Аристотелем в III в. до н. э. Он определял качество как различие между предметами или дифференциацию по признаку «хороший—плохой». Гегель определил качество как тождественную с бытием определенность, следовательно, нечто перестает быть тем, что оно есть, когда оно теряет свое качество. Шюарт считал, что качество состоит из объективных фактических характеристик и субъективной стороны — восприятия этой вещи. Ионэва утверждал, что качество — свойство, реально удовлетворяющее потребителей. В китайском языке иероглиф, обозначающий качество, состоит из двух элементов: «равновесие» и «идеал». Значит качество тождественно понятию «высококлассный», «дорогой». В соответствии с ГОСТом 15467-79 качество продукции — совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением. По МС ИСО 9000-88, качество — совокупность свойств и характеристик продукции или услуги.

качество — Яндекс. Новости 372 млн ответов — Microsoft Internet Explorer

Яндекс

качество

Найдено 372 млн ответов

1 **Качество — Википедия**
Качество (философия) — философская категория. Качество продукции — понятие в экономике. Список значений слова или словосочетания со ссылками на соответствующие статьи по [wikiref.ru](#) > [wiki/Качество](#) [цитата](#) [цит](#)

2 **Что такое «качество»**
В китайском языке иероглиф, обозначающий **качество**, состоит из двух элементов: «равновесие» и «доброта». Значит **качество** по-китайски по-настоящему понятие «высококлассный, дорогой». [znayka.ru](#) > [new1090.html](#) [цитата](#) [цит](#)

3 **Управление качеством**
В философском определении термин «качество» означает: «Качество есть в первую очередь ... В определении Международной организации стандартизации термин «качество» — это «совершенство». [bezozna.karol.ru](#) > [quality.htm](#) [цитата](#) [цит](#)

4 **Сон после секса говорит о настоящей любви**
Американские исследователи из Мичигана и Пенсильвании заявляют, что научиться определять **качество** отношений, возникающих между любящими. Исследователи утверждают, что настоящая любовь сальвует... [AMITEL](#) 04.29 [Аргументы и факты](#) 26.01.12 [Вести.Ру](#) 29.01.12 [Все публикации](#) 11
[Вну Чуринку, сломавшую обе руки, прооперировали](#) 120 сообщений
[Эксперт провал потребителя "Он болелся скандалом в супермаркете"](#) 3 сообщения
[nauk.yandex.ru](#) 2 часа назад

5 **Классическая философия качества - Управление качеством**
По материалам компании Ланит. **Что такое качество?** "Чтобы правильно и хорошо жить, нужно уметь и хотеть жить правильно и хорошо". Эпикет (50 -140 г. от Р.Х.) [itale.ru](#) > [agregator/quality/4_1330/](#) [цитата](#) [цит](#)

6 **Управление качеством**
Для того чтобы увидеть связь **управления качеством** с системой общего менеджмента необходимо рассмотреть эволюцию методов **управления качеством**. Как возникло **управление качеством?**

Ежегодно объявление по качеству [качество](#)

Видео качество



Мисак Круг Mhail Kруг - Madam Madam (HD Качество) [Все видеофильмы](#)

Пуск | Яндекс | Интернет

Базовые понятия

- **Качество**
- **Образовательная услуга**

Понятие услуги (БК+83-ФЗ)

муниципальные услуги (работы) - услуги (работы), оказываемые (выполняемые) в соответствии с муниципальным заданием органами местного самоуправления, бюджетными муниципальными учреждениями, иными юридическими лицами (изменения 83-ФЗ)

Суть понятия

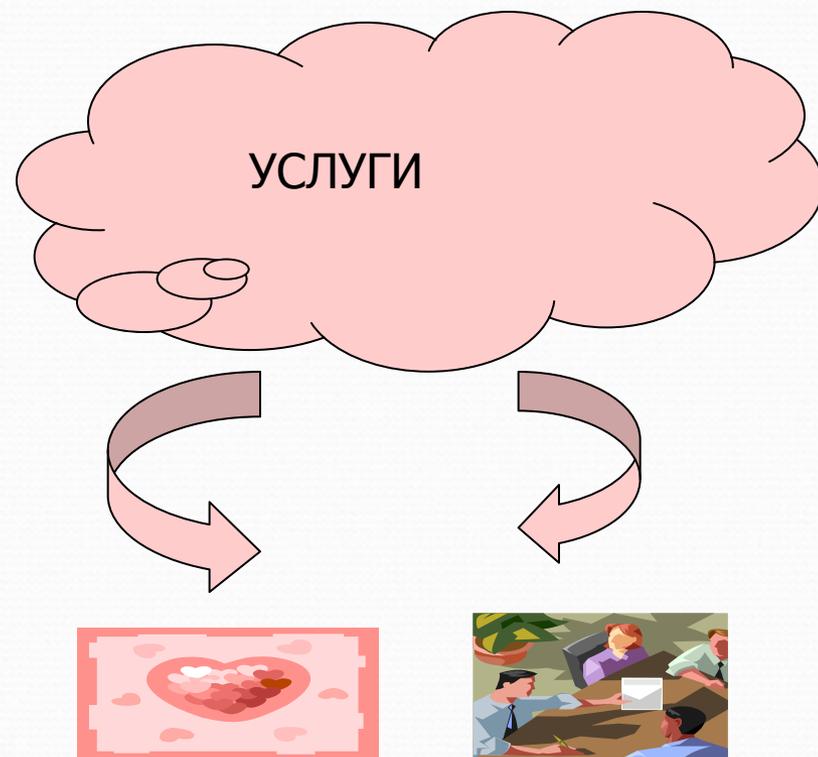
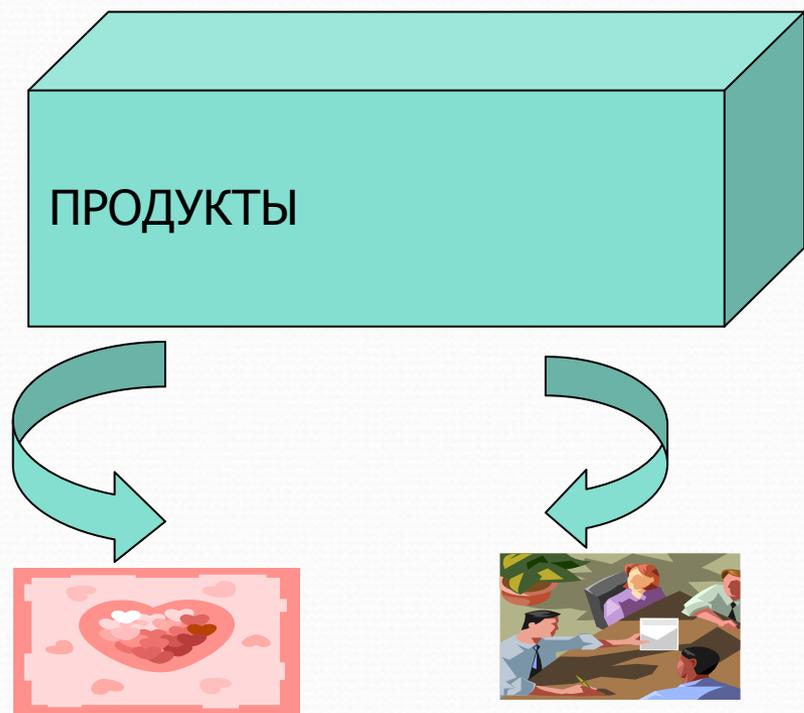
**Государственные (муниципальные) услуги
это услуги, оказываемые физическим и
юридическим лицам
в соответствии с государственным (муниципальным)
заданием
органами государственной власти (местного
самоуправления),
бюджетными учреждениями, иными юридическими
лицами
безвозмездно или по ценам (тарифам),
устанавливаемым в порядке, определенном
органами государственной власти (органами
местного самоуправления)**

Образовательная услуга

- Особая потребительская стоимость, которую доставляет труд, только не в качестве вещи, а в качестве деятельности;
- Объекты продажи в виде действий, выгод или удовлетворений;
- Любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой и которые в основном не осязаемы и не приводят к завладению чем-либо.



Что «Культура» может предложить



«СВОИМ»

«ВСЕМ»

«СВОИМ»

«ВСЕМ»

Характеристики услуг

- **Неосязаемость;**
- **Неразрывность;**
- **Изменчивость, непостоянство качества;**
- **Неспособность к хранению;**

Проблемы

Покупателя

- трудно оценить услугу до ее приобретения

Продавца

- трудно показать клиентам свой товар;
- трудно объяснить клиентам за что они платят деньги

ПОЛЬЗА

И

ВЫГОДА

Продавцы услуг должны:

- Представить и доказать высокий профессиональный уровень продавцов услуг (сертификаты, дипломы, грамоты, степени, звания, результаты обучения, оценку компетенций кадрового состава и т.д)

Продавцы услуг должны:

- **Выработать стандарты обслуживания:**
 - где и когда и кем оказывается услуга;
 - сопровождение оказываемой услуги;
 - сервисы, сопровождающие услугу
- **Выработать стандарты обучения**
 - стандарты закладываются в образовательную программу школы
 - стандарты закладываются в образовательные программы по предметам

Качество

Соответствие стандарту



Стандарт каждой услуги  перечень услуг



Что такое услуга, каковы её свойства?

Качество образовательной услуги

СОВОКУПНОСТЬ ВСЕХ АСПЕКТОВ,
ВЛИЯЮЩИХ НА КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАНИЯ
(ресурсы, персонал, оргструктура, методическая работа и т.д.)

Показатели качества услуг

Для каждой услуги рекомендуется не менее 2-3 показателей качества

Значения показателей устанавливаются индивидуально для каждого учреждения

Показатель должен быть направлен на оценку основных видов деятельности

Показатель должен быть достижим и зависеть от деятельности самого учреждения (пересмотр объемных показателей по группам по оплате труда)

Устанавливаются показатели результата и показатели процесса оказания услуги



показатели

критерии

параметры

Образовательная услуга Обучение по образовательной программе «Общеэстетическое обучение»

Показатели качества

- 1. Качество образовательного процесса**
- 2. Качество воспитательного процесса**
- 3. Качество результата обучения**

Качество образования

Показатель качества

- **Качество образовательного процесса**

Критерии качества по показателям

- **Качество образовательных программ**
- **Качество организации образовательного процесса**
- **Качество методического обеспечения образовательного процесса**
- **Качество преподавательского состава**
- **Качество материально-технического обеспечения образовательного процесса**
- **Качество технологий**

Качество образования

Критерии качества по показателям

- **Качество образовательных программ**

Параметры качества

- Не менее 70% положительных рецензий на программы от авторитетных экспертов
- Удовлетворённость образовательными программами родителей не менее 60%
- Успеваемость по образовательным программам не менее 80%

Показатели	Критерии	Параметры
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);"> Качество образовательного процесса </p>	<p>Качество образовательных программ</p>	<p>Не менее 70% положительных рецензий на программы от авторитетных экспертов</p>
		<p>Удовлетворённость образовательными программами родителей не менее 60%</p>
		<p>Успеваемость по образовательным программам не менее 80%</p>
	<p>Качество организации образовательного процесса</p>	<p>Удовлетворённость расписанием занятий не менее 90 % обучающихся</p>
		<p>Отсутствие срывов учебных занятий (100%)</p>
		<p>Отсутствие переносов учебных занятий (08%)</p>

Качество образования (гр. 1)

Показатель качества

Критерии качества по
показателям

- **Качество
воспитательного
процесса**

Качество образования (гр. 2)

Критерии качества по
показателям

Показатель качеств

- Качество результата обучения

Коэффициент качества

- **К_{кач.}** - коэффициент качества предоставления бюджетной услуги в отчетном месяце определяется как оценка в баллах присутствующих индикаторов качества соответствующей бюджетной услуге;
- Перечень индикаторов качества и значения их оценок устанавливаются учредителем для каждого учреждения в зависимости от профиля его деятельности

Подсистемы в системе качества

- обеспечение качества;
- управление качеством;
- улучшение качества

Составляющие качества

- Качество входа
- Качество процессов
(учебного, воспитательного и процесса управления качеством....)
- Качество выхода (продукта)



Менеджмент качества -

это процесс управления предоставлением услуг

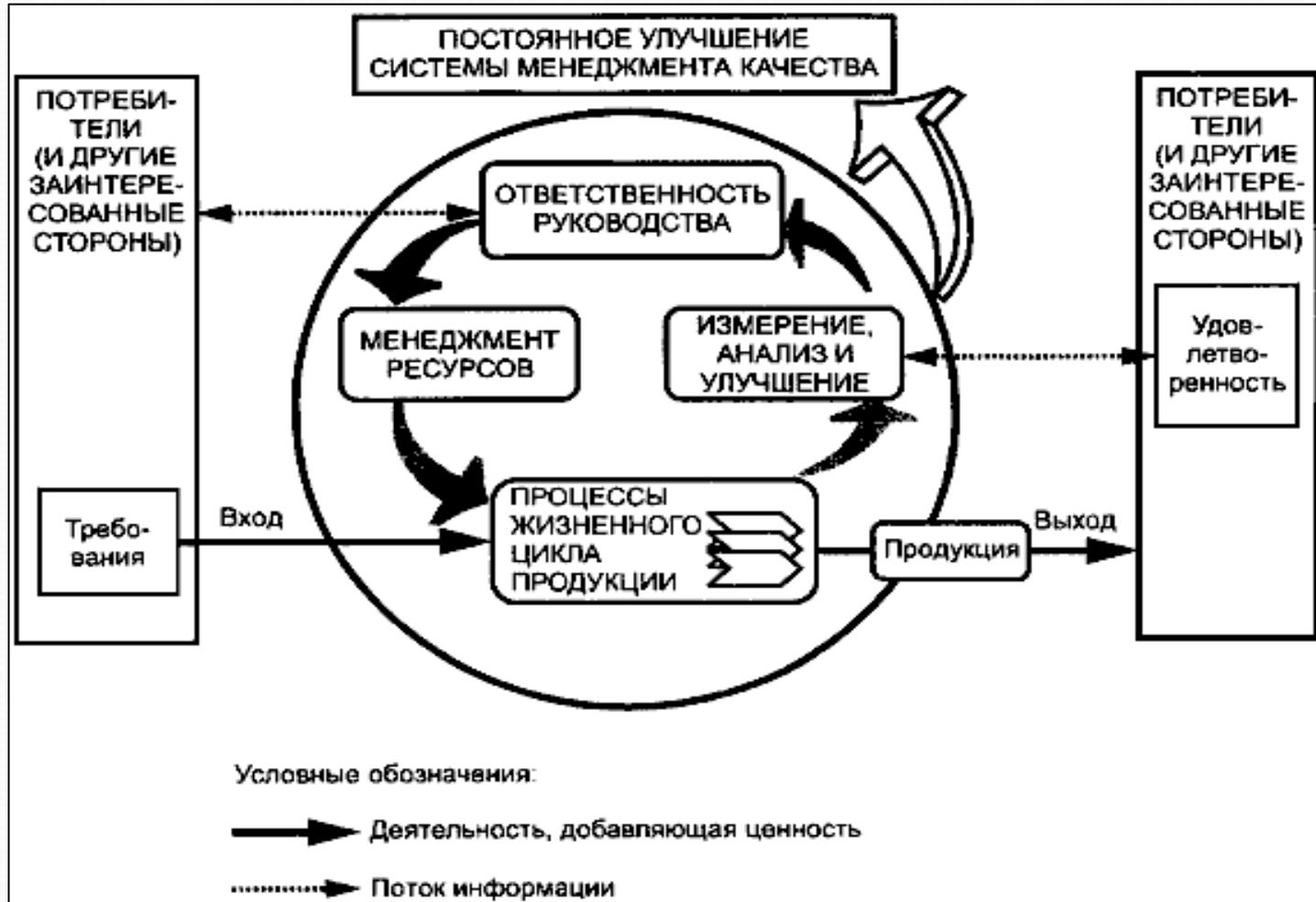
Структура менеджмента качества, или гарантии качества образовательной услуги



(ПРИМЕР) Ключевые составляющие управления качеством образования

Составляющие качества	Сущность управления
Качество содержания образования	Чему мы учим?
Качество подготовки выпускников	Кого мы выпускаем?
Положительная мотивация учащихся	Хотят ли они учиться?
Качество методического и материально-технического обеспечения образовательного процесса	Как обеспечивается обучение?
Компетентностный уровень преподавательского состава и вспомогательного персонала	Кто учит?
Положительная мотивация персонала	Хотят ли они хорошо учить?
Качество технологий обучения	Как учат?
Качество технологий тестирования и проверки знаний, умений и навыков обучающихся	Как проверяются полученные знания и навыки?
Менеджмент качества	Как управляют качеством в учебном заведении?

Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе



Политика в области качества

(формулируется высшим руководством)

должна:

- соответствовать целям организации;
- создавать основы для постановки и анализа целей в области качества;
- быть доведена до сведения персонала организации и быть понятна ему;
- постоянно анализироваться на соответствие новым требованиям

Всеобщий менеджмент качества (Total Quality Management – TQM)

Тотальный менеджмент качества –
подход к руководству организации, основанный на
участии всех ее членов и направленный на
достижение долгосрочного успеха путем
удовлетворения требований потребителя и
выгоды для членов организации и общества

Структура системы менеджмента качества (СМК)

СМК должна включать:

- документально оформленную Политику и цели в области качества;
- руководство по качеству;
- процедуры управления документами, в т.ч. записями;
- документы, необходимые для обеспечения эффективного планирования, реализации процессов и управления ими;
- контроль и анализ, внутренние аудиты;
- управление несоответствиями;
- корректирующие и предупреждающие действия

Контроль качества

основан на:

- результатах аудитов (проверок);
- информации от клиентов;
- сведениях о процессах и соответствии услуг;
- предупреждающих и корректирующих действиях;
- изменениях, которые могут повлиять на СМК;
- рекомендациях по улучшению

Вам предстоит

- Научиться создавать востребованные образовательные услуги
- Разработать стандарты
- Научиться продвигать образовательные услуги
- Научиться работать в конкурентной среде (ежедневно доказывать свои конкурентные преимущества)

На семинаре

- Вы получили знания по вопросу качества общеэстетического образования
- Вы приобрели умение разрабатывать показатели, критерии и параметры качества общеэстетического образования
- Осталось приобрести **навыки**

И всё будет превосходно!



Спасибо за внимание!

(ПРИМЕР) Показатели качества

- качество преподавания (учебного процесса, педагогической деятельности)
- качество педагогических кадров
- качество образовательных программ
- качество материально-технической базы
- качество информационно-образовательной среды
- качество учащихся
- качество управления менеджмента
- качество научных (методических) исследований (разработок)