

**Tiešsaistes konference**

**“Izglītības kvalitātes monitorings vispārējā  
izglītībā 2020 – 2023”**

# **Kvalitāte kā koncepts izglītības pārvaldībā**

**Inga Lapiņa**

Rīgas Tehniskās universitātes profesore,  
Inženierekonomikas un vadības fakultātes studiju prodekāne  
Kvalitātes tehnoloģiju katedras vadītāja

3. decembris 2020. gads



**RTU**

**INŽENIEREKONOMIKAS  
UN VADĪBAS FAKULTĀTE**

## Ieskats:

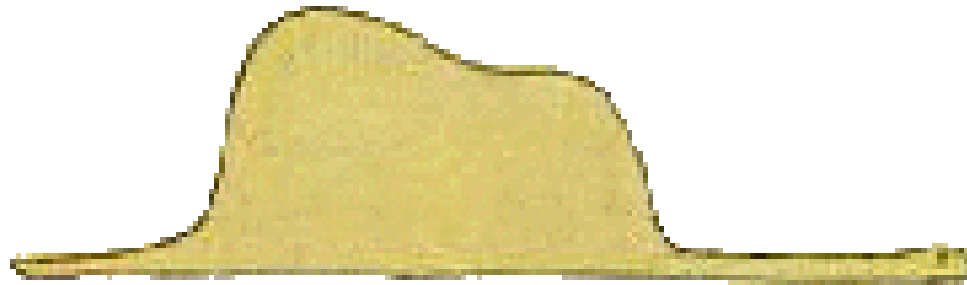
- **Kvalitāte vs. Atbilstība**
- **Mērķi, procesi un pārvaldība**



# Vai mēs uztveram un saprotam vienādi?

... Toreiz es daudz domāju par piedzīvojumiem džungļos un man arī izdevās ar krāsainu zīmuli uzvest manu pirmo zīmējumu.

Tas bija apmēram šāds:

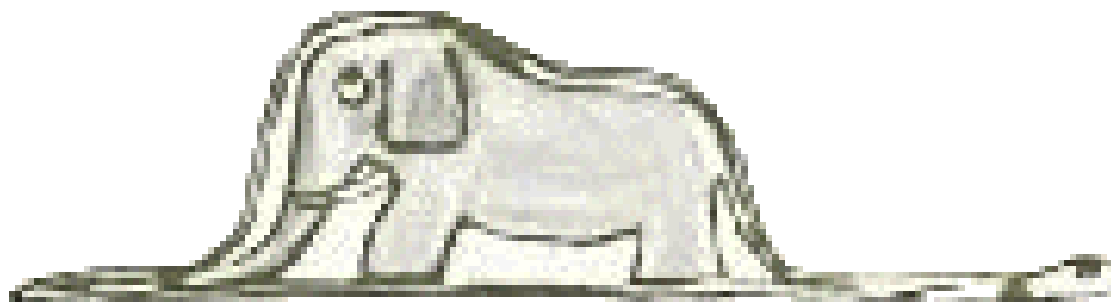


Es parādīju savu mākslas darbu pieaugušajiem, un jautāju, vai tas viņiem iedvesī bailes. Viņi man atbildēja: "Kādēļ lai cepure iedvestu bailes?" Manā zīmējumā nebija attēlota cepure.

*/Mažais princis, Antoine de Saint-Exupéry/*

# Vai mēs uztveram un saprotam vienādi?

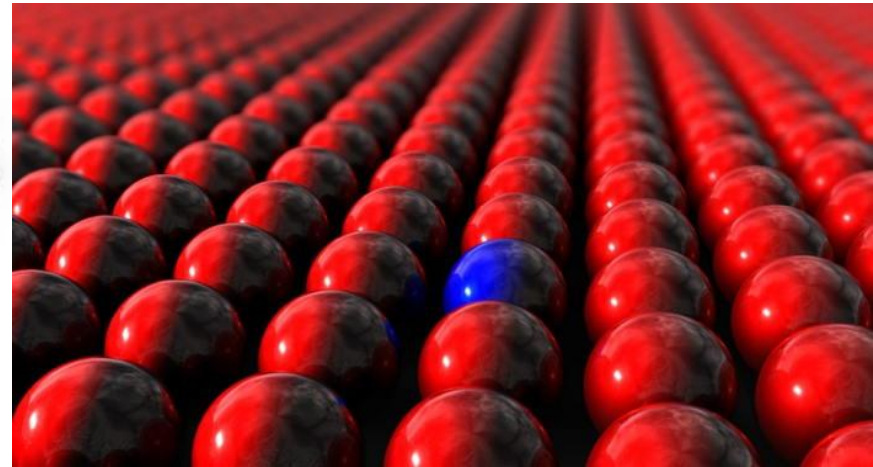
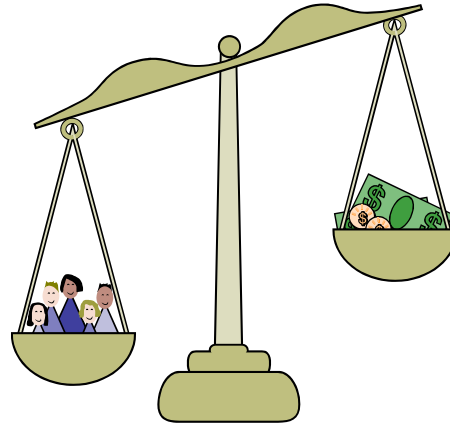
...Tur bija attēlota boa čūska, kas sagremo ziloni. Tad uzzīmēju boa čūskas vēderu šķērsgriezumā, lai lielie cilvēki varētu saprast. Viņiem arvien ir vajadzīgi paskaidrojumi. Mans zīmējums izskatījās šāds:



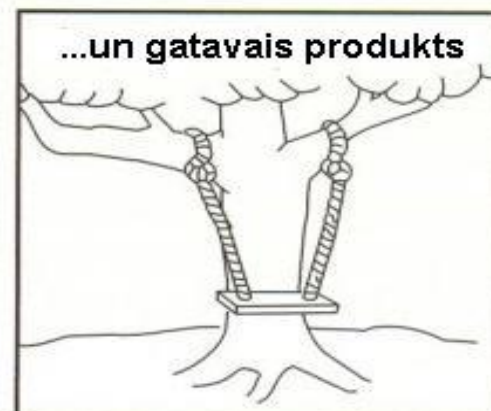
Pieaugušie man deva padomu vairs nezīmēt uzšķērstas un veselas boa čūskas, bet labāk interesēties par ģeogrāfiju, vēsturi, rēķināšanu un gramatiku...

*/Mazais princis, Antoine de Saint-Exupéry/*

# Kvalitāte vs. Atbilstība



# Kvalitātes uztvere



# Kvalitāte

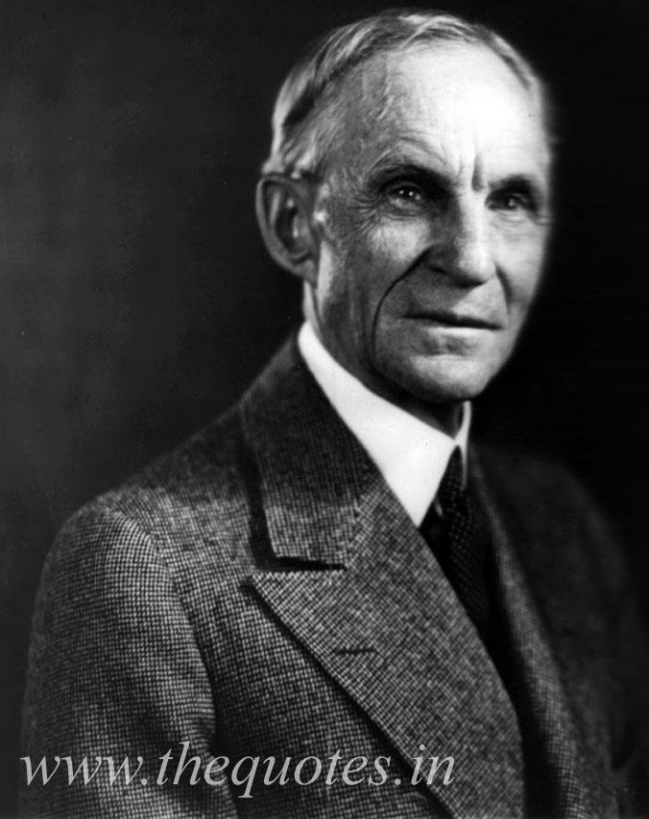


Kvalitāte ir kāda **objekta** – produkta (preces vai pakalpojuma), **procesa** vai **sistēmas** – **īpašību kopums**, kas nosaka tā **spēju apmierināt** iepriekš noteiktas prasības, sasniegt mērķus vai attaisnot gaidas un cerības.

Kvalitātes prizma atspoguļo – piemērotību, sasaisti, svarīgumu, būtiskumu konkrētos apstākļos.

Kvalitāte ir cieši saistīta ar darbinieku **attieksmi un vērtību sistēmu**, kas veido **organizācijas kultūru**.





Kvalitāte nozīmē darīt pareizi arī tad, kad neviens neskatās.

Quality means doing it right when no one is looking.

*Henry Ford*



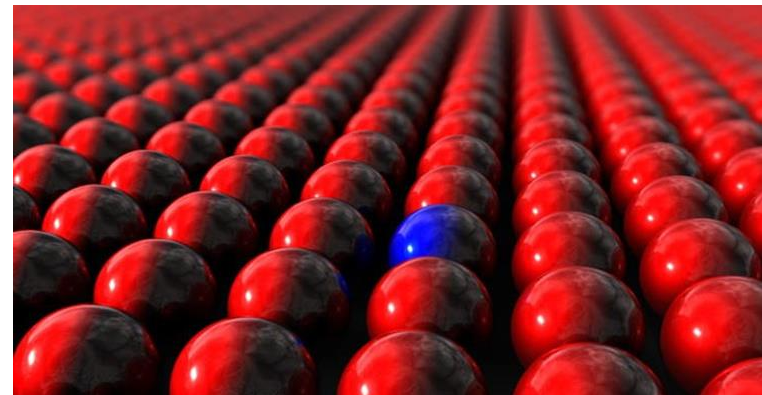
# Atbilstība

Ar jēdzienu «**atbilstība**» saprot divu **lielumu salīdzināšanu**, piemēram, produktu/procesu/sistēmu salīdzina ar tam sākotnēji **noteiktajām prasībām** vai ar etalonu, vai standartu, vai normatīvos dokumentos noteiktām prasībām.

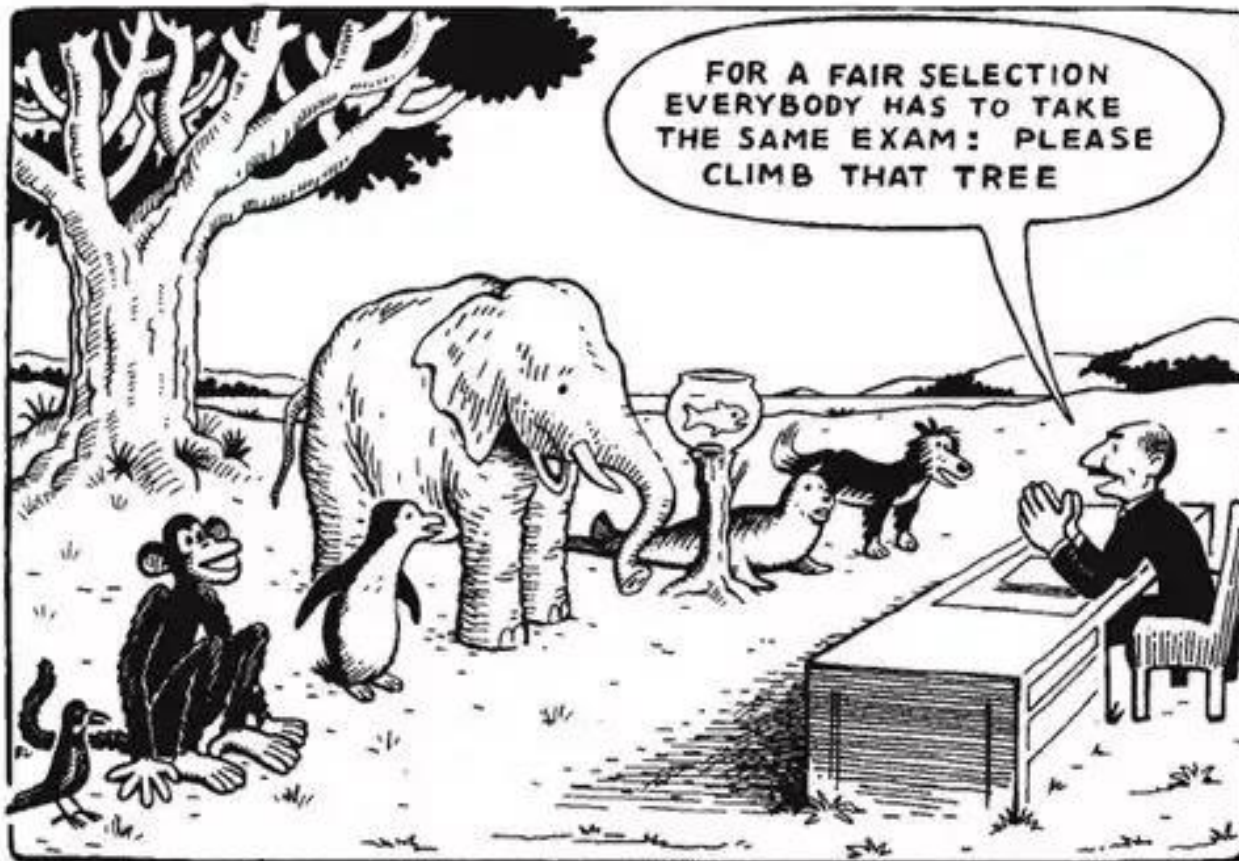
**Atbilstība ir fakts**, ka **objekts** (produkts, process, sistēma) **izpilda** tam **noteiktās prasības**.

**Atbilstība** pati par sevi **neparāda** nedz apmierinātību un piemērotības pakāpi, nedz arī spēju apmierināt prasības un gaidas – tātad **kvalitāti**.

**Atbilstības novērtēšanas** viena no jomām **ir akreditācija**.



# Kvalitāte vs. Atbilstība



«Everybody is a genius. But if you judge a fish by its ability to climb a tree, it will live its whole life believing that it is stupid.»

*/ Albert Einstein /*

«Visi ir ģēniji. Bet, ja Tu vērtē zivi pēc tās spējam uzkāpt kokā, tad tā visu mūžu nodzīvos, ticot, ka ir stulba.»

# Kvalitāte vs. Atbilstība

## KVALITĀTE

uzskats (kas ir labs)  
klients un iesaistītās puses  
pielāgots/piemērots  
aprakstošs (ir)  
dinamisks  
relatīvs  
subjektīvs  
specifisks/individuāls  
potenciāls konfliktiem

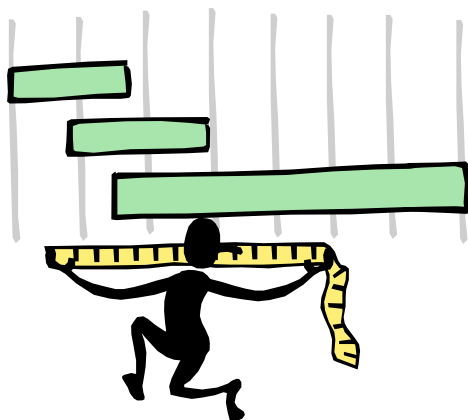
## ATBILSTĪBA

mērījums (kas atbilst)  
standarts/etalons/prasība  
grūti pielāgot  
normatīvs (jābūt)  
statisks  
absolūts  
objektīvs  
vispārīgs  
nediskutējams

# Kvalitāte vs. Atbilstība

“Nevar uzlabot to, ko nevar izmērīt”

*/Edward Deming/*



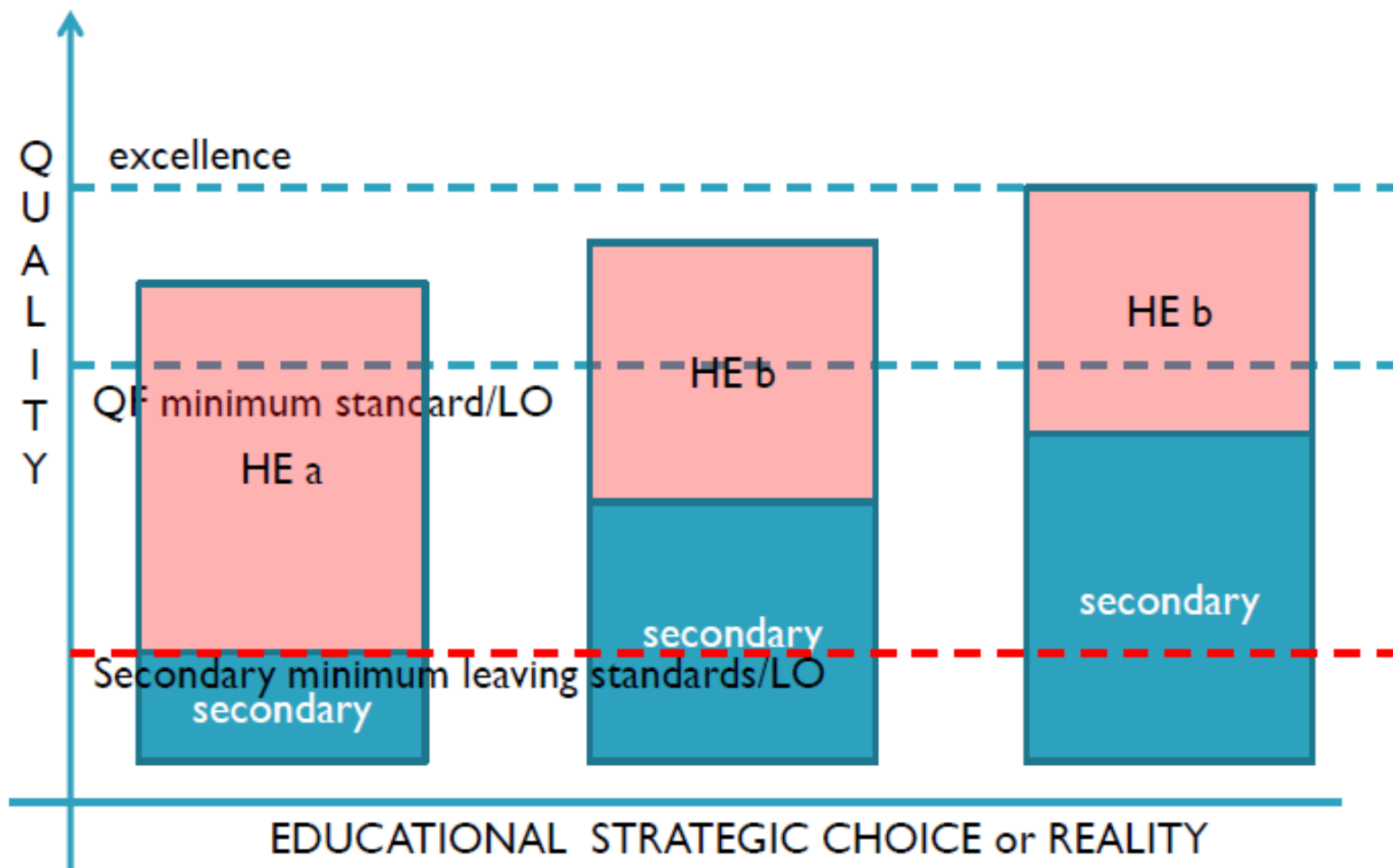
Kāpēc mērīt?

- ✓ Lai iegūtu objektīvu informāciju par notiekošo
- ✓ Lai saprastu tendences un novērtētu situāciju
- ✓ Lai novērtētu mērķu sasniegšanas pakāpi
- ✓ Lai pamatotu uzlabošanas nepieciešamību

**Atbilstība** standartam nosaka **minimālās prasības jeb līmeni**.

Par **kvalitāti** sākam runāt tikai tad, ja ir izpildītas atbilstības (normatīvos dokumentos, standartos u.c. noteiktās) prasības.

# Kvalitāte vs. Atbilstība



Dirk Van Damme (OECD)

# Kvalitāte vs. Atbilstība



**Kvalitātes vadības sistēmu veido:** plānošana, nodrošināšana, kontrole un pastāvīga pilnveide.

**Kvalitātes vērtēšanā** svarīga ir procesu un rezultātu dinamika, iesaistītās puses (gan organizācijas iekšējās, gan ārējās) un spēja sasniegt mērķi.

Mūsdienās kvalitātes vērtēšana ir kļuvusi par procesu vadīšanas un pilnveides (korekcijas), nevis kontroles instrumentu.



# Pirms un pēc ... audita

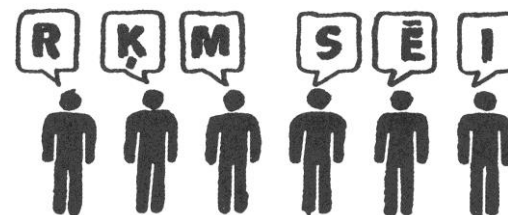
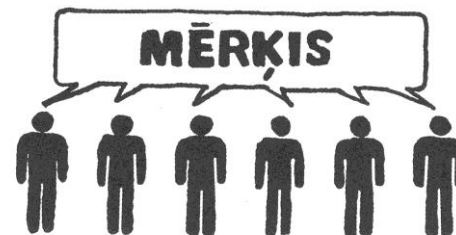


*Avots: atrasts internetā*

# Mērķi, procesi un pārvaldība

**Enerģija** = Iekšējā berze (IB) + Ārējās iespējas (AE)

**S.M.A.R.T:** konkrēts, izmērāms, sasniedzams, racionāls/būtisks/piemērots, terminēts



$$\text{Efektivitāte} = \frac{\text{Iegūtais rezultāts}}{\text{Patērētie resursi}}$$

Ārējā dimensija

Iekšējā dimensija



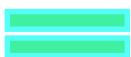
# Mērķi, procesi un pārvaldība

Vide **+**

Procesi **×**

(Skolēni, personāls un iesaistītās puses **+**

Resursi **+** Saturs **+** Metodes)

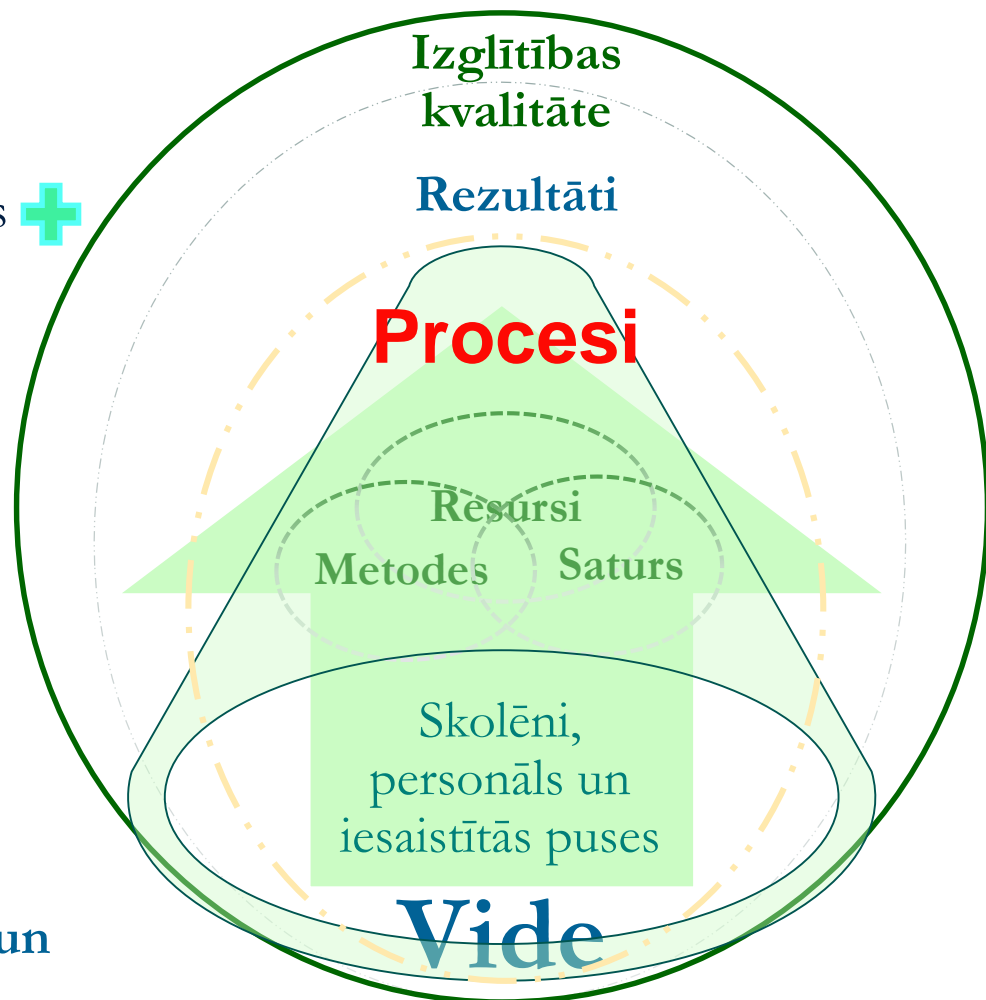


Kopīgi radīta vērtība



Izglītības kvalitāte

Sistēma, kura balstīta uz pastāvīgas pilnveides principiem, rada vērtību un kvalitāti



## Deming Said...

"94% of the problems in business are systems driven and only 6% are people driven."

"The worker is not the problem. The system is the problem. If you want to improve performance, you must work on the system."

/Edward Deming/



«94% problēmu organizācijā rada nepareiza sistēma un tikai 6% rodas no cilvēka kļūdām. Darbinieks nav problēma. **Sistēma ir problēma.** Ja jūs gribat uzlabot sniegumu, jums jāstrādā pie sistēmas pilnveides.»

# Apkopojot ...

**Kvalitāte ≠ Tikai atbilstība**

**Atbilstība = Minimālās/Obligātās prasības**

**Kvalitātes sistēma = Procesu pieeja**

**Izglītības kvalitāte = Pastāvīga pilnveide**

**Mērķis = *S.M.A.R.T.***

**360 grādu kvalitātes skatījums uz skolas darbību un  
«kvalitātes balsstiesības» lēmumu pieņemšanas  
procesā**



"We are what we repeatedly do. Excellence, then, is not an act, but a habit."

~Aristotle

Mēs esam tas, ko mēs atkārtoti darām. Izcilība, tā tad, nav vis tikai darbība, bet gan paradums.

“  
QUALITY  
IS NOT AN ACT,  
IT IS A HABIT.

”

— ARISTOTLE

Kvalitāte nav rīcība, tas ir paradums.

Tiešsaistes konference

“Izglītības kvalitātes monitorings vispārējā  
izglītībā 2020 – 2023”

Paldies par uzmanību!

Veiksmi mums visiem ceļā uz  
izciliem rezultātiem, staigājot  
pilnveides takas!

Inga Lapiņa

3. decembris 2020. gads



RTU

INŽENIEREKONOMIKAS  
UN VADĪBAS FAKULTĀTE