

ПРИМЕНЕНИЕ ИНСТРУМЕНТОВ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В СИСТЕМЕ ШКОЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ: КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАНИЯ — КАЧЕСТВО ЖИЗНИ

© Фирсова Н. В., Чекрыгин М. А., 2021

Иркутский государственный университет, г. Иркутск

Данная статья обобщает результаты анализа системы менеджмента качества в сфере образования, изучены и представлены модели, которые впоследствии могут найти применение в образовательных учреждениях. В статье выявлены проблемы сферы, разработан и предложен ряд мероприятий для улучшения функционирования образовательных учреждений.

Ключевые слова: образование, инструменты, система менеджмента качества, качество

Качество образования является ключевым элементом и формообразующим этапом, с которого начинается дальнейшая деятельность. В сфере образования существуют следующие ступени: дошкольное образование, школьное, высшее и дополнительное.

На каждом из этапов присутствуют недочеты, основными проблемами были выявлены: неравномерное насыщение рынка специалистами, непостоянный характер спроса на кадры, использование устаревших методик и форматов обучения. Чтобы углубиться в проблему и рассмотреть данный вопрос детальнее, в работе были использованы инструменты системы менеджмента качества [1].

В статье рассмотрены примеры образовательных учреждений, в которых присутствуют элементы системы менеджмента качества. В дошкольном образовательном учреждении «7 Звёзд» [2] присутствует первый принцип TQM — ориентация на потребителя. Работа направлена на гармоничное и всестороннее развитие детей за счет высококвалифицированных кадров, которые применяют инновационные методы работы в виде подготовки детей к получению дошкольного образования детям в возрасте от 1 года 6 месяцев до 7 лет.

На уровне школьного образования существует образовательный комплекс «Точка Будущего» [3], в котором находит отражение все принципы СМК. Наиболее полно отражен принцип принятие решений на основе свидетельств. Так, например, прозрачность информации о новостях учреждения свидетельствует об активной жизни комплекса; возможность ознакомиться с отзывами, ответы и работа с возражениями потребителей услуг говорит о заинтересованности компании в решении проблем клиентов. Также, наличие лицензии, устава, правил внутреннего распорядка, образовательные стандарты свидетельствуют об открытости организации и осуществления своей деятельности согласно установленным правилам.

В рамках статьи, проведя опрос 40 учащихся разных школ г. Иркутска, была обозначена проблема излишнего количества теории и недостатка практики полученных навыков более, чем в 90 % ответов.

В качестве дальнейшего изучения проблемы на этапе школьного образования, был использован цикл PDCA, с помощью которого удалось последовательно описать пункты, связанные с решением проблемы высокой «теоретизированности» школьной системы и отсутствия применения знаний в практическом аспекте (Рис. 1).

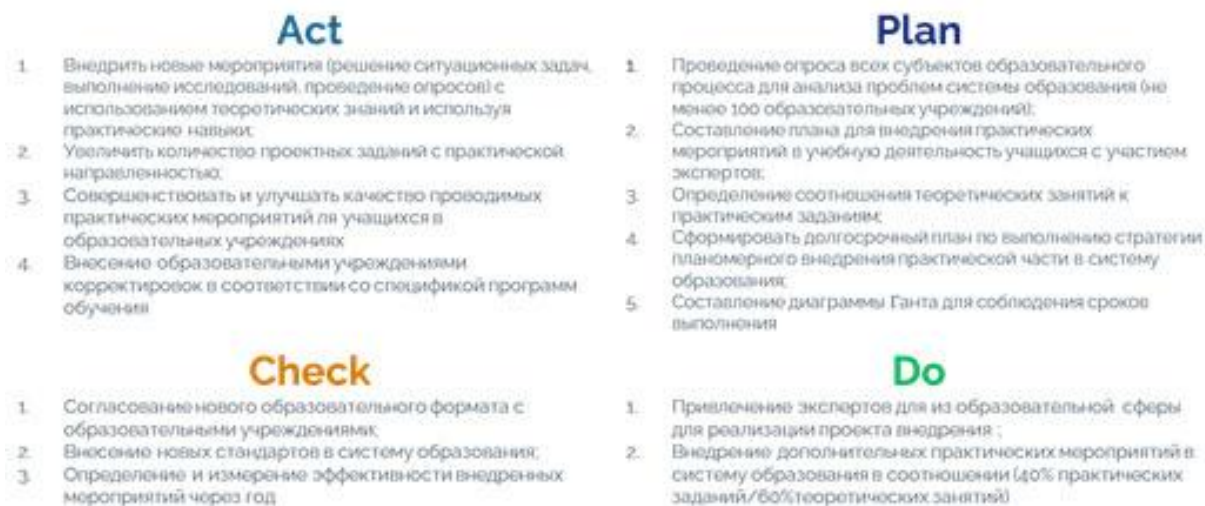


Рис.1. Цикл PDCA в системе школьного образования

На региональном уровне, на этапе планирования будет проводиться опрос всех субъектов образовательного процесса для детального изучения проблемы; сбор проектной группы, экспертов, преподавательского состава ведущих школ; формирование долгосрочного плана по внедрению практических форматов в систему, составление сроков с применением диаграммы Ганта.

В рамках действий планируется привлечение экспертов для проведения пробных практических занятий в формате мастер-классов и последующее внедрение дополнительных практических мероприятий для формирования качественно новых навыков у учащихся и увеличения компетенций педагогов, преподавателей, учителей, тьюторов, наставников. В рамках следующего этапа — проверка, будет осуществляться согласование возможности применения новых форматов с образовательными учреждениями (выполнение проектных работ, исследовательских проектов, совместное изучение проблемы на практике посредством составления опросов, анкет, мини-исследований), формируя новые навыки: умение анализировать, делать выводы, изучать и применять полученную информацию.

Завершающий этап цикла — постоянное совершенствование, в рамках которого предусматривается внедрение новых мероприятий (решение ситуационных задач, выполнение исследований, проведение опросов) и увеличение количества проектных заданий. Данный цикл предполагает наличие серьезной подготовки всех субъектов образовательного процесса.

Следующим этапом анализа стало изучение процессного подхода в рамках системы школьного

образования. На входе всего процесса существуют образовательные стандарты, учебные планы, которые регулируют деятельность организации. Основным процессом системы является проведение учебных занятий и мероприятий, проведение внеклассных активностей с обучающимися и практико-ориентированных мероприятий, которые являются необходимым элементом. Управляющими процессами системы являются анализ существующей системы на предмет выявления слабых мест, управление учебными планами для достижения максимальной эффективности. Обеспечивающими элементами являются хозяйственная часть, библиотечных комплекс (база знаний), IT-обслуживание, бухгалтерия. Процессами анализа и измерения являются: проверка эффективности учебных мероприятий, наличие стандартов оценивания в соответствии с критериями, мониторинг выполнения учебного плана.

Следующим шагом анализа стало выявление причин появления проблемы излишней «теоретизированности». Используя диаграмму Исикавы, построенной по модели 6-M, можно акцентировать внимание на том, что фактор «Машина» может стать препятствием в момент трансформации структуры занятий, так как недостаточная оснащённость классов, некачественное оснащение, нерабочие системы программного обеспечения для проведения исследований не позволят в должной мере проводить практические занятия. Также, такие причины, как неготовность учащихся и учителей к трансформации рабочего процесса могут замедлить переход к новым стандартам.



Рис. 2. Диаграммы Исикавы в системе школьного образования

Используя Диаграмму Парето (Рис. 3), можно выявить основные проблемы в системе школьного образования: отсутствие практических знаний, устаревшие методологии обучения, неиспользование ИТ-технологий в процессе образования — перечисленные проблемы являются причиной редкого проведения практических занятий и проектных исследований. Однако не стоит забывать про остальные проблемы, на которые стоит акцентировать внимание: недостаточная

квалификация кадров, отсутствие мотивации учащихся, разная скорость восприятия информации, может замедлить процесс видоизменения структуры занятий.

Проанализировав диаграмму Исикавы и выявив причины появления проблемы редкого использования практических инструментов в учебном процессе, была построена диаграмма Парето, с помощью которой были выявлены основные часто появляющиеся проблемы (Рис. 3).

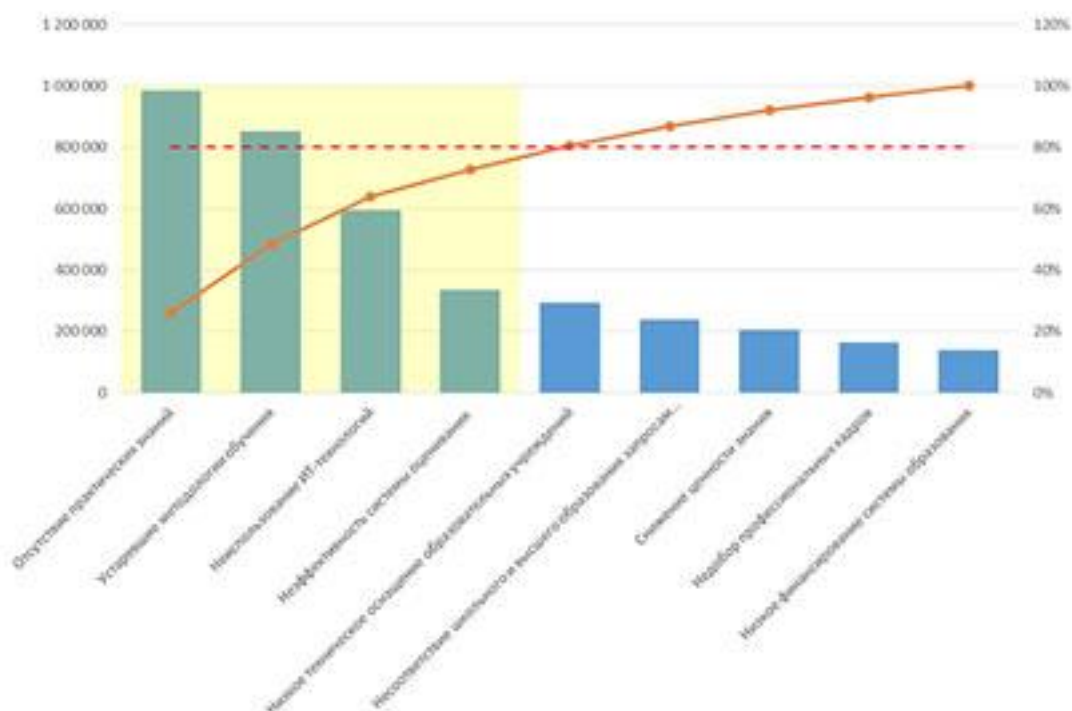


Рис. 3. Диаграмма Парето проблемы системы школьного образования

Так, проблемы отсутствия практических знаний и устаревшие методологии обучения являются самыми главными по мнению учащихся, принимавших участие в опросе. Более 80 % отметили, что проблема отсутствия применения теории является самым большим барьером при обучении.

Качество системы школьного образования базируется на трех основных элементах, которые должны присутствовать в любой организации: человеческие ресурсы (профессиональные кадры, специалисты с соответствующими компетенциями), качественная инфраструктура (наличие современного оборудования) и знания организации (центры с информацией, программы, личные, научные разработки). В рамках новых решений и форматов практических занятий, авторы статьи предлагают внедрить на повседневной основе следующие мероприятия с целью разнообразить процесс обучения учащихся и освоить новые навыки:

Исследовательские проектные группы (изучение и анализ информации по теме, работа в команде, взаимодействие и эффективная коммуникация);

Мастер-класс или воркшоп (workshop) (каждый из учащихся имеет возможность продемонстрировать свои навыки, полученные за пределами школы, научить других, умение рассказывать и представлять себя и проект);

Обмен знаниями в фокус-группах (каждая команда учащихся делится своей точкой зрения на определенную тему, учится отстаивать позицию, вести переговоры);

Конференции (учащиеся учатся представлять свою тему, рассказывать об особенностях изученной информации, детально рассматривать вопрос и анализировать имеющиеся решения);

Тренинги (каждый из учащихся учится применять изученную тему или предметную область на практике);

Экскурсионные мероприятия и мини-экскурсионные исследования по городу (помогают изучить окружающую обстановку, лучше узнать город, школу, улицы, применительно к предметной области, расширение кругозора, умение ориентировать в пространстве, мыслить шире)

Данные мероприятия позволяют в полной мере проявить новые умения учащихся, применить теоретические знания на практике и продемонстрировать их.

Знания, полученные в учебных заведениях, должны быть направлены на отработку практических навыков, которые будут применены в будущем (Рис. 4). Так, например, предметные области, представленные на рисунке ниже, позволяют учащимся видеть цель изучения того или иного предмета, формирует понимание изучающих тем и вызывает интерес к дальнейшему применению. Осознание факта нужности предметной области позволяет лучше и быстрее усваивать материал, с интересом заниматься дополнительно, повышать мотивацию в процессе обучения. Факт необходимости применения предмета в дальнейшем и осознание того, что темы, изучающиеся, в будущем найдут применение — формирует понимание и правильную установку для дальнейшего развития.

| № | Наименование предметной области | Дальнейшее применение в конкретных ситуациях |
|---|---------------------------------|--|
| 1 | Математика | Ведение личных финансов, работа с документацией, таблицами |
| 2 | Труд | Работа по дому, возможность починить предметы мебели, умение обращаться с инструментами, умение готовить |
| 3 | Обществознание | Знание гражданских прав, понимание структуры политического устройства |
| 4 | Русский язык | Написание резюме, подписание документов, оформление официальных писем, грамотное заполнение любого рода заявлений и т.д. |
| 5 | Биология | Знания о функционировании организма, формирование правильного питания, развитие понимания о здоровом образе жизни |

Рис. 4. Применение предметных областей в жизненных ситуациях

Отработка изученного на практике, позволяет применить новые форматы: те навыки и умения, которыми учащиеся смогут воспользоваться в

будущем, трансформируя полученную информацию в опыт на практике. С помощью стандарта ISO 9001:2015, можно внедрить ряд практических

программ, позволяющих разнообразить теоретическую составляющую системы школьного образования, тем самым, улучшить качество и усвояемость знания, приобретения новых навыков. ■

1. ГОСТ Р ИСО 9001–2015 «Системы менеджмента качества. Требования». – М.: Стандартинформ, 2015. – 24 с.
2. Семь Звезд [Электронный ресурс] – Электрон. дан. – URL: <https://7zvezd-irk.ru/> (Дата обращения: 17.11.2020). - Текст : электронный.
3. Точка Будущего Образовательный комплекс [Электронный ресурс] – Электрон. дан. – URL: <https://xn--80acgdf0a1ag2aob6b6a.xn--p1ai/> (Дата обращения: 17.11.2020). - Текст : электронный.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

ГОСТ Р ИСО 9001–2015 «Системы менеджмента качества. Требования». – М.: Стандартинформ, 2015. – 24 с.

Семь Звезд [Электронный ресурс] – Электрон. дан. – URL: <https://7zvezd-irk.ru/> (Дата обращения: 17.11.2020). - Текст : электронный.

Точка Будущего Образовательный комплекс [Электронный ресурс] – Электрон. дан. – URL: <https://xn--80acgdf0a1ag2aob6b6a.xn--p1ai/> (Дата обращения: 17.11.2020). - Текст : электронный.

Application of quality management system tools in the school education: quality of education — quality of life

© **Firsova N., 2021**

This article summarizes the results of the analysis of the quality management system in the field of education, models are studied and presented, which can subsequently find application in educational institutions. The article identifies the problems of the sphere, developed and proposed a number of measures to improve the functioning of educational institutions.

Keywords: education, tools, quality management system
