

ва как социального института вызвано растущими потребностями общества в теоретическом осмыслении и обобщении складывающегося современного процесса передачи и ускорения социального опыта, естественной формы преемственности поколений.

Список литературы

1. *Батышев А. С.* Педагогическая система наставничества в трудовом коллективе / А. С. Батышев. Москва: Высшая школа, 1985. 272 с.
2. *Комлева С. В.* Профессиональное обучение в условиях микропредприятия / С. В. Комлева; под ред. В. А. Федорова. Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2018. 131 с.
3. *Сопегина В. Т.* О формировании коммуникативной составляющей педагогической компетенции в процессе наставничества / В. Т. Сопегина // Образование и наука. 2016. № 2. С. 55–67.
4. *Федоров В. А.* Учебно-профессиональное взаимодействие работников микропредприятия: отечественная практика и ее преобразование в современных социально-экономических условиях / В. А. Федоров, С. В. Комлева. Педагогический журнал Башкортостана. 2015. № 2 (57). С. 10–18.

УДК 378.14

И. М. Кондюрина, Е. В. Гришина, В. В. Шевелева

I. M. Kondjurina, E. V. Grishina, V. V. Sheveleva

ФГАОУ ВО «Российский государственный профессионально-педагогический университет», Екатеринбург

ФГАОУ ВО «Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б. Н. Ельцина», Екатеринбург

ФГБОУ ВО «Уральский институт ГПС МЧС России», Екатеринбург

Russian state vocational pedagogical university, Yekaterinburg

Ural Federal University named after the first President of Russia B. N. Yeltsin, Yekaterinburg

Ural institute of State firefighting service of EMERCOM of Russia, Yekaterinburg

imkon@mail.ru

ПРИМЕНЕНИЕ МЕТОДОВ И ТЕХНОЛОГИЙ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА ДЛЯ ВЫЯВЛЕНИЯ ТРУДНОСТЕЙ ФОРМИРОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ СТРАТЕГИЙ В ОБУЧЕНИИ ИНОСТРАННОМУ ЯЗЫКУ

APPLICATION OF METHODS AND TECHNOLOGIES OF THE QUALITY SYSTEM TO IDENTIFY THE DIFFICULTIES OF FORMING COMMUNICATIVE STRATEGIES IN TEACHING A FOREIGN LANGUAGE

Аннотация. Рассматривается проблема оценки качества образования, которая в настоящее время является одной из самых актуальных для всей системы образования Российской Федерации. Обосновывается необходимость использования метода, получившего в английском языке название TotalQualityManagement (TQM). Метод отражает комплексный подход к системе как к единому целому, состоящему из нескольких этапов (планирование, управление, обеспечение, улучшение).

Abstract. The article deals with the problem of evaluation of the quality of education, which is currently one of the most relevant for the entire education system in the Russian Federation. The necessity of using the method received in the English language Total Quality Management (TQM), this term is interpreted as the “quality system”. This method is chosen by the authors due to the fact that it reflects an integrated approach to the system as a single whole consisting of several stages (planning, management, provision, improvement).

Ключевые слова: оценка качества образования; система качества, межкультурная коммуникация; комплексный подход, коммуникативные стратегии, диаграмма, коммуникативная компетенция; методы и виды деятельности.

Keywords: evaluation of education quality, quality system, intercultural communication, integrated approach, communicative strategies, diagram, communicative competence, methods and activities.

Проблема оценки качества образования является в настоящее время одной из самых актуальных для всей системы образования Российской Федерации. Общая черта системных изменений в образовании как на федеральном, так и на региональном уровне – нацеленность на обеспечение качества образования, совершенствование системы оценки качества и его соответствие сегодняшним требованиям общества. Сегодня университеты, институты, колледжи не только массово предлагают образовательные услуги по подготовке специалистов различного профиля, но и разрабатывают собственные системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами. Главные и самые сложные задачи обеспечения в вузе адекватного современным требованиям качества образования связаны с повышением инновационного потенциала и его реализацией в повседневной образовательной деятельности вузовского сообщества. С одной стороны, их решение упирается в обостряющийся дефицит творческих преподавателей, их большую загруженность и отсутствие достаточного притока молодых педагогов. С другой стороны, инновационный режим деятельности вуза требует все большего внимания не только к технологиям обучения, но и к его содержанию. Качество высшего образования предполагает эффективный менеджмент, главной заботой которого является качество всех структур, процессов и результатов с позиции их соответствия современным, а также перспективным потребностям общества и личности. Такой менеджмент может быть основан на разносторонних научных знаниях, а не только на опыте и интуиции. Качество высшего образования в решающей степени будет зависеть от того, насколько чутко вузовское сообщество, его менеджмент будут улавливать тенденции изменений и сколь быстро приспосабливаться к ним, используя новые возможности. Именно вузовский менеджмент может и должен стать лидером перемен, нацеленным на нововведения, поиск и прогнозирование изменений, их внедрение, плановое, организованное улучшение.

Сохраняя приобретение обучающимися коммуникативной компетенции в качестве главной цели обучения, современная теория и практика обучения иностранным языкам уделяют большое внимание формированию тех компонентов, которые отражают социальные и культурные параметры общения. Такой подход к обучению именно студентов неязыкового вуза, которые по изучаемому иностранному языку имеют уровень выживания (A2 по шкале уровней Совета Европы) и для которых основные трудности связаны с отсутствием сформированных коммуникативных стратегий и, как следствие, с недостаточным уровнем сформированности коммуникативной компетенции, может способствовать становлению личности, способной распознать концептуальную картину мира, принадлежащую иному, отличному от родного, социокультур-

ному сообществу, понять эту картину и начать функционировать в рамках инокультурного контекста. В центре внимания большинства исследований в области обучения иностранным языкам находятся идеи интенсификации и повышения качества преподавания, совершенствования существующих и поиск новых методов и приемов. Нам представляется актуальным использование метода, получившего в английском языке название TotalQualityManagement (TQM). Вариант перевода данного термина как «система качества» выбран нами в силу того, что он отражает комплексный подход к системе как к единому целому, состоящему из нескольких этапов (планирование, управление, обеспечение, улучшение). Категория «качество» определяется как объективная, существенная, относительно устойчивая внутренняя определенность целостности предметов и явлений, а также специфических групп предметов, коллективов, систем или абстрактных представлений.

Среди технологий системы качества, применяемых на этапе планирования, выделяются следующие [14]: эффекты Готорна, диаграмма Парето. Согласно системе качества, создание бесконечных «эффектов Готорна» предполагает постановку новых целей и задач, что способствует оптимизации любого процесса [1, 14]. Составление «сетей схожести» используется, когда возникает необходимость объединить большое количество идей, мнений или данных и распределить их по категориям. Цель метода заключается в том, чтобы объединить схожие идеи в отдельные группы и выделить из них наиболее часто встречающиеся [1, 14]. В основе «диаграммы Парето» лежит эмпирический принцип Парето, согласно которому за большее количество дефектов или ошибок отвечает меньшее число причин. В цифрах этот принцип выглядит следующим образом: 20 % причин влекут 80 % следствий. Диаграмма Парето может быть нацелена на решение всевозможных трудностей. С ее помощью выявляют основные причины успехов и широко пропагандируют эффективные методы работы [6, 7]. На этапе планирования при помощи построения диаграммы Парето мы можем прогнозировать негативные последствия, к которым могут в дальнейшем привести незначительные на первый взгляд проблемы. Различают два вида диаграмм Парето: 1) по результатам деятельности; 2) по причинам (факторам).

Следующий этап системы – управление качеством – включает в себя методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству. В состав процедур управления качеством входит промежуточный контроль качества, который осуществляется при помощи составления «графика успеха» или «кривой дефекта» [9], а также реализация мер по корректировке процессов, что выполняется на основе составления карты факторов [7]. Использование «графика успеха» Деминга дает возможность управлять любым процессом. На этапе управления составление карты факторов, которая является разновидностью диаграммы Парето [7], помогает выявить каждое отклонение от установленных требований.

Обеспечение качества включает в себя все планируемые и систематически осуществляемые виды деятельности в рамках системы качества, необходимые для создания и подтверждения достаточной уверенности в том, что продукт, процесс или услуга удовлетворяют установленным требованиям к качеству. Различают внутреннее обеспечение качества (деятельность по созданию уверенности в выполнении требований к качеству продукции или услуг у руководства организации) и внешнее (деятельность по созданию такой уверенности у потребителя или других лиц, например, экспертов).

Улучшение качества включает в себя все мероприятия, осуществляемые в организации в целях повышения эффективности и результативности деятельности. Среди инструментов системы качества, применяемых на этапе улучшения, необходимо выделить следующие: графики успеха Деминга, схема Исикавы или «рыбий скелет», контрольные карты Шухарта. На завершающем этапе для анализа качества в целом может применяться диаграмма Исикавы или схема «рыбий скелет», предложенная профессором Токийского университета Каору Исикава. Данная диаграмма является инструментом логического решения поставленной задачи и на конечном этапе может применяться при анализе достигнутых результатов.

Важно отметить, что, как пишут исследователи [7], ключевым моментом в системе качества в настоящее время становится статистический контроль, SPC (Statistical Process Control), который может эффективно осуществляться при помощи составления контрольных карт Шухарта (W. A. Shewhart). Если диаграммы показывают, что процесс вышел из-под контроля, то предпринимаются необходимые действия, чтобы обнаружить причину, для чего и составляются контрольные карты.

Ведущие теоретики и практики [8, 9, 10, 13, 14] отмечают, что вышеуказанные законы теории качества и основные направления могут применяться и в сфере образования. Одним из способов повышения коммуникативной компетенции обучающихся является их успешное владение коммуникативными стратегиями. В целом, овладение иностранным языком с целью эффективного участия в процессе межкультурной коммуникации можно рассматривать как приобретение коммуникативной компетенции [2, 3, 4, 5], т. е. овладение коммуникативными стратегиями. Из всего многообразия определений коммуникативных стратегий наиболее актуальным для нашего исследования представляется определение А. Кнапп-Поттхоф. Коммуникативные стратегии она описывает как «такие осуществляемые обучаемыми когнитивные операции, которые направлены на краткосрочное разрешение разногласия, возникшего между требованиями коммуникативной ситуации и коммуникативной компетенцией обучаемого»[11].

В рамках настоящего исследования на базе Уральского института ГПС МЧС России был проведен опрос студентов 2-го курса специальности «Муниципальное государственное управление». В результате удалось установить, что приоритетным видом речевой деятельности для данного контингента учащихся является говорение. На первом этапе планирования качества приступают к составлению программы, осуществляется информирование студента о коммуникативных стратегиях и вовлечение его в первичное выполнение действий по продуцированию. На втором этапе управления качеством проходит систематизация студентом знаний о стратегиях. Третий этап – обеспечение – это тренировка студента в использовании коммуникативных стратегий преодоления трудностей. На четвертом этапе улучшения проводится оценка деятельности студента и происходит переход на новый уровень обучения. Вышесказанное позволяет соотнести четыре этапа системы качества (планирование, управление, обеспечение и улучшение) с четырьмя этапами формирования коммуникативных стратегий. Для формирования коммуникативных стратегий среди методов, известных как технологии системы качества, можно выделить следующие приемы: эффекты Готорна, диаграмма Парето, графики успеха Деминга, цикл Деминга, схема Исикавы или «рыбный скелет», контрольные карты Шухарта.

Формирование коммуникативных стратегий, связанных с технологией обеспечения коммуникации, осуществляется поэтапно. Каждой отдельной стратегии на каждом этапе соответствует определенный набор упражнений, т. е. формирование каждой кон-

кретной коммуникативной стратегии говорения осуществляется с помощью комплекса упражнений, разработанных нами в рамках данного исследования. На первом этапе применяются упражнения имитационного характера и видоизменений (трансформации, замены). На втором этапе используются комбинирование и группировка изучаемых языковых структур, конструирование по образцу и без него. На более продвинутом третьем этапе осуществляется переход к речевым упражнениям в подготовленной речи. Четвертый этап предлагает наиболее сложную группу речевых упражнений для неподготовленной речи.

Для того чтобы установить, что именно говорение является наиболее важным видом речевой деятельности, была использована такая технология системы качества, как «эффекты Готорна». Был проведен опрос, в ходе которого 29 из 35 опрошенных (82 %) из четырех видов речевой деятельности отдали предпочтение говорению. Далее по значимости следуют чтение (13 учащихся (37 %)), письмо (12 студентов – 34 %), аудирование (10 студентов – 28 %). Технология «эффектов Готорна» применялась с целью выделить вид речевой деятельности, при работе с которым у студентов возникает наибольшее количество трудностей. Был проведен следующий этап опроса, в результате которого мы смогли сделать вывод о том, что именно говорение на иностранном языке вызывает наибольшее количество трудностей. Так, для 28 студентов, что составляет 80 %, продуцирование речи на иностранном языке вызывает наибольшее количество трудностей. Далее следует аудирование, с которым трудно справиться 15 студентам (42 %), затем чтение (11 учащихся – 31 %).

На втором этапе – управление качеством – происходит систематизация студентами знаний о стратегиях путем применения методов и видов деятельности оперативного характера, направленных как на управление процессом, так и на устранение причин неудовлетворительного функционирования на всех этапах «петли качества» для достижения наибольшей эффективности учебного процесса. Такими методами являются: «график успеха» Деминга (или кривая дефекта), диаграммы Парето (карта факторов). Используя «график успеха», который может быть представлен как «график успеваемости», мы получаем возможность управлять процессом применения коммуникативных стратегий. Составление карты факторов (диаграммы Парето по причинам) помогает установить главную причину допускаемых студентами в процессе говорения ошибок.

Третий этап – тренировка (обеспечение качества) – требует систематизации всей запланированной и осуществляемой в рамках системы качества деятельности по формированию коммуникативных стратегий. Применяются технологии: «график успеха», цикл Деминга. Мы получаем возможность визуально оценить, насколько успешно проходит обеспечение качества формирования коммуникативных стратегий. Проанализировав принципы построения замкнутого цикла Деминга, мы разработали подобные циклические операции для коммуникативных стратегий. Так, работа по формированию коммуникативной стратегии технологии обеспечения коммуникации может осуществляться циклически и проходит следующие этапы: 1) планирование мер, направленных на улучшение, 2) выполнение определенных действий, 3) анализ и систематизация деятельности, 4) согласие с применяемыми мерами.

На четвертом этапе (улучшение), связанном с контролем и оценкой деятельности студентов, проводится сравнение комплексного показателя уровня сформированности коммуникативной стратегии технологии обеспечения коммуникации, что достига-

ется при помощи применения приемов системы качества: схемы Исикавы или «рыбного скелета», контрольных карт Шухарта. В соответствии с принципами построения схемы Исикавы мы отслеживаем устранение, как кажется на первый взгляд, незначительных трудностей на начальном этапе обучения говорению, которые помогут избавиться от более серьезных проблем в дальнейшем. Для окончательного контроля сформированности коммуникативной стратегии применяется карта контроля качества Шухарта, при помощи которой мы определяем степень близости среднего результата учащихся к плановому значению. Применяя технологии системы качества, мы имеем возможность проверить, насколько успешно студенты овладели коммуникативными стратегиями. Применение положений и этапов системы качества систематизирует работу и повышает эффективность коммуникации. В условиях современного рынка труда качество подготовки будущего специалиста приобретает статус одного из важнейших показателей работы учреждений профессионального образования и заключается в способности образовательных услуг удовлетворить запросы и ожидания потребителей. В этом контексте управление качеством профессионального образования в вузе призвано обеспечить реализацию разных функций, одна из которых – оценка процесса обучения и его результатов всеми заинтересованными сторонами (включает наличие индикаторов (критериев) эффективности процесса и результата, систему оценки и сертификации уровня обученности, самооценку, проводимую обучающими структурами).

Список литературы

1. *Зимняя И. А.* Психологические аспекты обучения говорению на иностранном языке / И. А. Зимняя. Москва: Просвещение, 1985. 160 с.
2. *Кузнецова Г. А.* Формирование стратегической компетенции в процессе обучения чтению: диссертация ... кандидата педагогических наук / Г. А. Кузнецова. Москва: Изд-во МГЛУ, 2004.
3. *Лютова С. Н.* Социальная психология личности (теория и практика): курс лекций / С. Н. Лютова. Москва, 2002.
4. *Методические основы для построения системы ОСОКО* [Электронный ресурс]. Режим доступа: www.fipi.ru.
5. *Орбодоева Л. М.* Теоретические основы структуры и содержания учебника по практике межкультурного общения (языковой вуз, немецкий язык): диссертация ... кандидата педагогических наук / Л. М. Орбодоева. Москва: Изд-во МГЛУБ, 2003. 206 с.
6. *Ребрин Ю. И.* Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие / Ю. И. Ребрин. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2004. Режим доступа: <http://www.aup.ru>.
7. *Статистический анализ данных в промышленности. Система качества* [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.spc.consulting.ru>.
8. *Dale B. G.* Managing Quality / B. G. Dale. Prentice Hall. Hemel Hempstead, 1994.
9. *Deming, W. E.* The New Economics for Industry, Government, Education / W. E. Deming. Massachusetts Institute of Technology, 1993.
10. *Deming W. E.* Out of the crisis / W. E. Deming. Cambridge University Press. Cambridge, 1982.
11. *Knapp-Potthoff A.* Interkulturelle Kommunikationsfähigkeit als Lernziel / A. Knapp-Potthoff // Knapp-Potthoff/Liedke(Hg). Munchen, 1997. P. 181–205.
12. *Payne C.* Relationship Marketing. Butterworth Heinemann / C. Payne, D. Balintyne. Oxford, 1991.

13. *Pfeffer N.* Is Quality for you? Social Policy Paper #5 / N. Pfeffer, A. Coote. Institute of Public Policy research. London, 1991.

14. *Sallis E.* Total Quality Management in Education / E. Sallis // Kogan Page Ltd, London, 2002. 165 p.

УДК 377.354:[377.121.4:621]

О. В. Костина

O. V. Kostina

*ФГАОУ ВО «Российский государственный
профессионально-педагогический университет», Екатеринбург
Russian state vocational pedagogical university, Yekaterinburg
Kostina_O_V@mail.ru*

ПОДХОД К РАЗРАБОТКЕ ПРОГРАММ КОРПОРАТИВНОГО ОБУЧЕНИЯ ПО ПРОФЕССИИ «ОПЕРАТОР-НАЛАДЧИК ОБРАБАТЫВАЮЩИХ ЦЕНТРОВ С ЧПУ»

THE APPROACH FOR CREATING OF CORPORATIVE TRAINING PROGRAM FOR THE PROFESSION «CNC MACHINE OPERATOR»

Аннотация. Проанализирован профессиональный стандарт по профессии «оператор-наладчик обрабатывающих центров с числовым программным управлением» и описан опыт разработки учебного плана подготовки операторов в учебном центре предприятия в соответствии с требованиями профессионального стандарта.

Abstract. The article analyzes the professional standard of the profession “Operator-CNC-machine” and describes the experience of developing a curriculum for training operators in the training center of the enterprise in accordance with the requirements of the professional standard.

Ключевые слова: оператор станков с ЧПУ, профессиональный стандарт, обобщенные трудовые функции, трудовые функции, учебный центр подготовки рабочих.

Keywords: CNC machine operator, professional standard, generalized employment functions, labor functions, center of training of workers.

Модернизация машиностроительных предприятий и замена устаревшего металлообрабатывающего оборудования на более современное является одним из ключевых направлений развития машиностроения в России. Необходимость эксплуатации современных высокотехнологичных обрабатывающих центров актуализирует проблему глубокой и разносторонней подготовки оператора станков с ЧПУ, работающего на этом оборудовании [6]. Оператор станков с ЧПУ настоящее время должен разбираться в различных механизмах и устройствах, знать математику и геометрию, законы механики и электротехнику, черчение и основы технологии машиностроения, программирование процессов обработки деталей. Именно поэтому подобная подготовка требует хорошей материально-технической базы для получения знаний и практических навыков работы на высокотехнологичных обрабатывающих центрах с ЧПУ.

В настоящее время с целью организации подготовки или повышения квалификации операторов станков с программным управлением на промышленных предприятиях России, как и на предприятиях зарубежных стран, создаются специальные образовательные подразделения – корпоративные университеты, учебные центры, отделы технического обучения, центры подготовки персонала и т. д. [1, 3]. Анализ опыта организации и осуществле-