

Во-вторых, разработать инструкцию работы педагогической деятельности инспектора по делам несовершеннолетних.

Таким образом, мы коснулись вопроса, какое направление системы правового воспитания можно затронуть и усилить воспитательное воздействие на подростков. Планомерное создание условий для правового воспитания подростков приведет к достижению сформированного правового сознания подрастающего поколения и законопослушное общество в будущем.

#### Список литературы

1. Курс лекций по дисциплине «Теоретическая педагогика» / Г. В. Ахметжанова, Т. М. Батарова, Г. А. Медяник Л. А. Никитина. Тольятти, 2007. 54 с. URL: <https://docviewer.yandex.ru/>. Текст: электронный.
2. Атагимова, Э. И. Нравственно-правовое воспитание и правовое просвещение в современной школе: проблемы и пути решения / Э. И. Атагимова, И. Н. Федоров. Текст: электронный // Мониторинг правоприменения. 2016. Вып. 3 (20). С. 70–75.
3. Бабаев В. К. Общая теория права: курс лекций / В. К. Бабаев. Нижний Новгород: Изд-во Нижегородской ВШ МВД РФ, 1993. 513 с. URL: <http://kursach.com/biblio>. Текст: электронный.
4. Словарь практического психолога / сост. С. Ю. Головин. Изд-во Харвест. Минск. 1998. 800 с. URL: <https://docviewer.yandex.ru>. Текст: электронный.
5. Качалкин, В. М. Правовое воспитание современной российской молодежи: проблемы и приоритеты / В. М. Качалкин. Текст: электронный // Электронный научный журнал «ГосРег». 2017. Вып. 4. URL: <http://gosreg.amchs.ru/pdf/files/22number/articles/Kachalkin-22.pdf>.
6. Кошель, В. А. «Клиповое мышление как форма обыденного сознания / В. А. Кошель, А. П. Сегал Текст: электронный // Международный академический вестник. 2015. Вып. 4 (10). С. 15–23.
7. Слостенин, В. А. Педагогика: учебное пособие / В. А. Слостенин, И. Ф. Исаев, Е. Н. Шиянов ; под ред. В.А. Слостенина. Москва: Академия, 2013. 576 с. URL: <http://pedlib.ru/Books/>. Текст: электронный.
8. Степанов, С. С. Популярная психологическая энциклопедия / С. С. Степанов. Москва: Эксмо, 2005. URL: <https://books.academic.ru/> Текст: электронный.
9. Рубинштейн С. Л. Основы общей психологии / С. Л. Рубинштейн. Санкт-Петербург: Питер, 2000. 712 с. URL: <http://pedlib.ru/Books>. Текст: электронный.

УДК 377.354:[005.572:005.6]

Т. Б. Соколова, Г. Н. Мигачева

T. B. Sokolova, G. N. Migacheva

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

Russian state vocational pedagogical university, Ekaterinburg

sokolovtb@inbox.ru, galnic42@gmail.com

## ПРОЕКТИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ СОТРУДНИКОВ В ОБЛАСТИ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

### DESIGNING A SYSTEM FOR ADVISING EMPLOYEES IN THE FIELD OF QMS FUNCTIONING

**Аннотация.** В данной статье рассмотрена проблема организации процесса консультирования сотрудников предприятий в части требований стандартов системы менеджмента качества.

**Abstract:** This article discusses the problem of organizing the process of consulting employees of enterprises in terms of the requirements of the quality management system standards.

**Ключевые слова:** процессный подход, андрагогический подход, система менеджмента качества, система консультирования.

**Keywords:** process approach, andragogical approach, quality management system, consulting system.

Для обеспечения функционирования системы менеджмента качества (СМК) и своевременной реакции на изменения в ней сотрудники предприятия должны поддерживать в актуальном состоянии свои знания не только в части профессиональных задач своей области деятельности, но и в части функционирования СМК [5]. Наиболее приемлемой формой организации актуализации знаний при этом является консультацион-

ное сопровождение, чего в действующей системе, как правило, нет. Формирование системы консультирования с учетом потребностей предприятия является актуальной проблемой, которая рассматривается творческой группой Российского государственного профессионально-педагогического университета.

Поскольку в СМК на крупных предприятиях, обычно, функционирует процесс «Управление персоналом», то предлагаем рассматривать процесс консультирования, как подпроцесс в этом процессе [1]. Раскроем характеристики подпроцесса, критерии его результативности, алгоритм и зафиксируем, результат можно представить в виде карты процесса. В основу формируемого алгоритма положена идеология моделирования СМК на основе процессного подхода, а так речь идет об обучении взрослых, вторым методологическим основанием для решения проблемы является андрагогический подход [2–4].

Применение андрагогического подхода позволяет наилучшим образом построить процесс консультирования, который удовлетворяет потребности взрослых обучающихся, раскрывает их возможности наилучшим образом с учетом всех возрастных, психологических и социальных особенностей участников. Применение процессного подхода в консультировании связано с тем, что в таком случае консультанты на всех этапах обучения будут активно взаимодействовать с сотрудником, побуждая его высказывать свои идеи и предложения, а также проводить при помощи консультантов анализ проблем и выработку решений. Консультирование при этом будет рассматриваться как процесс, начиная с диагностики и заканчивая оценкой обратной связи.

Предлагаемый результат работы творческой группы относительно организации и реализации консультирования представляет собой педагогическую систему, основывается на целостности, согласованности и взаимосвязи составляющих её процессов (см. рис. 1). Управляющими воздействием при разработке системы консультирования персонала будут являться предпринятые шаги по организации и планированию системы консультирования, разработка матрицы знаний и оценка результативности системы консультирования.

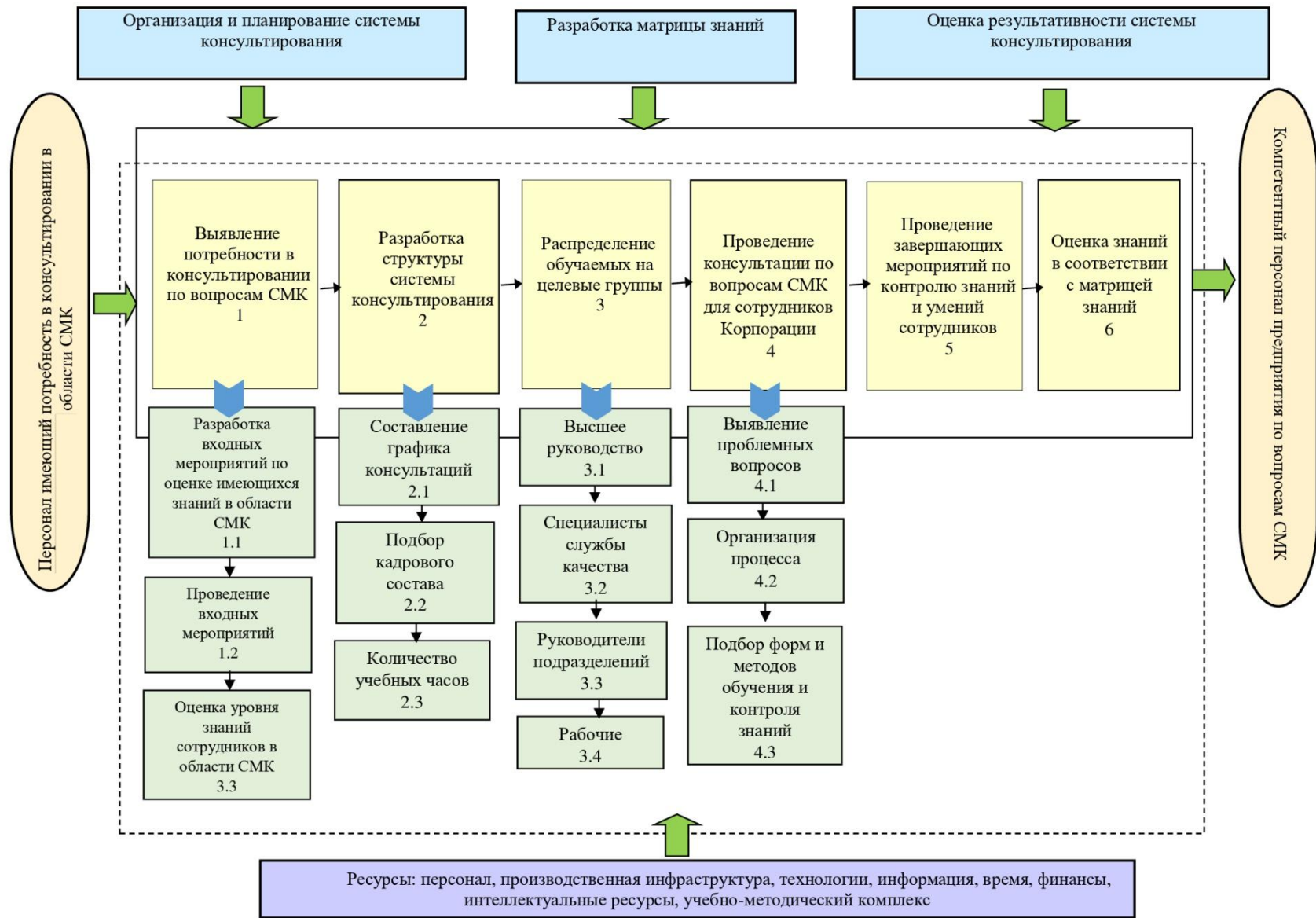
Входными данными для системы консультирования является уровень знаний персонала, для которого определена потребность в консультировании по вопросам функционирования СМК. Выходными данными является уровень знаний персонала предприятия, актуализированный в контексте изменений в СМК. Структура системы представлена на рисунке 1. Рассмотрим пошагово ее компоненты.

Первый шаг – выявление потребности в консультировании. На крупных предприятиях, как правило эта функция возлагается на отдел по подготовке кадров. Отделу необходимо разработать входные мероприятия (например, тестирование) по оценке имеющихся знаний в области СМК, затем провести эти мероприятия для всех сотрудников и в конечном итоге оценить уровень знаний сотрудников в области СМК.

При разработке входных мероприятий необходимо учитывать занимаемую должность сотрудника. Для каждой группы сотрудников могут быть разные уровни тестирования: от простого открытого теста на понимание требований ИСО 9001 до сложного – на анализ способов реализации целей в области качества, на распределение полномочий по процессам СМК и других факторов, которые характеризуют цельность и адекватность разработанной СМК.

По результатам анализа профессионального стандарта 40.062 «Специалист по качеству продукции», а также основных стандартов по СМК для выбранных трудовых функций необходимо составить блок знаний, умений и навыков, которыми должны обладать сотрудники, в зависимости от занимаемой должности.

Следующим шагом в системе консультирования является – разработка инструмента для управления движением персонала по системе консультирования. Отдел по подготовке кадров ежегодно составляет график проведения консультаций, в зависимости от потребности в обучении персонала и инвестиционного плана, распределение обучаемых на целевые группы.



Рисйнок 1. – Структура системы консультирования сотрудников по вопросам СМК

Целевые группы формируются, опираясь на потребности сотрудников в обучении. В качестве целевых групп могут выступать высшее руководство, специалисты службы качества, руководители подразделений и исполнители.

Результат проделанной работы выражается в виде матрицы знаний, которая фиксирует необходимые потребности в содержании консультаций на очередной плановый период.

Следующим шагом системы является проведение консультаций по вопросам СМК для сотрудников предприятия. Консультант выявляет проблемные вопросы, на основании анализа входных мероприятий, разрабатывает программу консультирования в соответствии с целевой группой, проводит консультации по группам.

Самой главной целью консультирования группы руководителей организации является объяснение важности их участия и их роли в построении и функционировании системы качества.

Специалисты предприятия, входящие в состав службы качества должны быть разносторонне проконсультированы, т.к. основная нагрузка по поддержанию функционирования системы качества ложится на их плечи. От того, насколько грамотно подготовлены специалисты в области системы менеджмента качества, зависит эффективность производственной деятельности всего предприятия, поскольку именно они должны своевременно подать тревожный звонок о каких-либо изменениях, внесенных в СМК, суметь быстро среагировать и применить новшество непосредственно к своему предприятию.

Целью консультирования группы руководителей подразделения является знакомство участников с современными принципами, методами управления качеством, с учетом особенностей данной компании. Консультирование даст участникам конкретные инструменты повышения вовлеченности персонала в работу и совершенствование системы менеджмента качества.

Предпоследним этапом является проведение консультантом контрольных мероприятий с целью проверки усвоения материала. Консультант проводит такие же мероприятия, которые выполнялись сотрудниками при входном контроле, анализирует полученные результаты.

Завершающим этапом является оценка знаний в соответствии с матрицей компетенций. Консультант актуализирует разработанную на первом этапе матрицу компетенций, которая в дальнейшем служит инструментом управления знаниями.

Для осуществления системы консультирования на предприятии необходимо располагать следующими ресурсами: персонал, производственная инфраструктура, информация, учебно-методический комплекс.

Таким образом под организационными условиями консультирования подразумевается наличие структуры системы консультирования персонала, графика проведения консультационных услуг и ведение матрицы знаний.

Новизна предлагаемого решения поставленной проблемы заключается в разработанной структуре системы консультирования сотрудников по вопросам системы менеджмента качества и определении организационно-педагогических условий для ее реализации.

Практическая значимость состоит в том, что предлагаемые организационно-педагогические условия обеспечивают подготовку сотрудников предприятий в части требований стандартов системы менеджмента качества и их применения без отрыва от производства. В разработанной системе консультирования предусмотрены особенности содержания подготовки в зависимости от должности сотрудника [6].

#### **Список литературы**

1. *Блинов, А. О.* Управленческий консалтинг корпоративных организаций: учебник для магистров / А. О. Блинов, Г. Н. Бутырин, Е. В. Добренькова. Москва: Дашков и К, 2013. 212 с. Текст непосредственный.

2. *Виханский, О. С.* Стратегическое управление / О. С. Виханский. Москва: Гардарика, 2006. 55 с. Текст непосредственный.

3. *ГОСТ Р ИСО 10019-2007.* Менеджмент организации. Руководство по выбору консультантов по системам менеджмента качества и использованию их услуг. Введ. 06.01.2008. Москва: Стандартинформ, 2007. 19 с. Текст непосредственный.

4. *Змеев, С. И.* Основы андрагогики: учебное пособие / С. И. Змеев. Москва: наука, 1999. 152 с. Текст непосредственный.

5. *Романов, В. А.* Система подготовки будущих специалистов: управление качеством./ В.А.Романов., В.Н.Кормакова, Е.Н. Мусаелян Текст непосредственный // Образование и наука. 2015. № 7. С. 44-61. <https://doi.org/10.17853/1994-5639-2015-7-44-61>

6. *Соколова, Т. Б.* Разработка модели консультирования сотрудников крупного предприятия в области функционирования СМК / Соколова Т. Б., Мигачева Г. Н., Сергеева К. О. Текст непосредственный // Международный научный журнал Наука без границ. 2019. № 8 (36). С. 75–85.

УДК 371.2.012.4

**Н. В. Третьякова, В. А. Федоров**

**N. V. Tretyakova, V. A. Fedorov**

**ФГАОУ ВО «Российский государственный**

**профессионально-педагогический университет», Екатеринбург**

**Russian state vocational pedagogical university, Ekaterinburg**

**tretjakovnat@mail.ru, Fedorov1950@gmail.com**

**КОНТРОЛЬНЫЕ КАРТЫ КАК ИНСТРУМЕНТ ПРИМЕНЕНИЯ СТАТИСТИЧЕСКИХ  
ПРИНЦИПОВ В УПРАВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ПРОЦЕССАМИ  
CONTROL MAPS AS A TOOL FOR APPLYING STATISTICAL PRINCIPLES  
IN THE MANAGEMENT OF EDUCATIONAL PROCESSES**

**Аннотация.** Представлен один из инструментов статистического управления образовательным процессом – контрольная карта – позволяющий графическим способом представить информацию об управляемости процесса, основанный на анализе данных последовательных выборок, отражающих текущее состояние процесса. Использование данного инструмента позволяет устанавливать и поддерживать процессы образовательной организации на приемлемом и стабильном уровне.

**Abstract.** One of the tools for statistical management of the educational process – the control map – is presented. it allows you to graphically present information about the manageability of the process, based on the analysis of data from successive samples that reflect the current state of the process. Using this tool allows you to establish and maintain the processes of the educational organization at an acceptable and stable level.

**Ключевые слова:** стратегия предупреждения потерь; контрольная карта; вариабельность; типы контрольных карт; чтение контрольных карт.

**Keywords:** loss prevention strategy; control card; variability; types of control cards; reading control cards.

В соответствии со стандартом ГОСТ Р ИСО 7870-2-2015 Статистические методы. Контрольные карты. Часть 2. Контрольные карты Шухарта (взамен ГОСТ Р 50779.42-99 (ИСО 8258-91)) [1] качество любой деятельности, в том числе и образовательной, должно оцениваться не по факту анализа результата, то есть не на проверке пост-фактум, когда образовательная услуга уже оказана, поскольку такая стратегия в большинстве случаев приводит к потерям и не является экономичной. В настоящих условиях необходима стратегия предупреждения потерь, применение которой позволит избежать оказания не качественной образовательной услуги. В рамках данной стратегии предусмотрен сбор информации о самой образовательной деятельности, о ее процессах, об анализе и эффективных действиях по отношению к этой деятельности и ее процессам.

Интерпретация данного видения предусматривает тщательный контроль процессов образовательной деятельности, давая возможность руководителю образовательной организации и руководителям ее подразделений предвидеть результаты и предотвращать проблемы. В связи с этим, важно применять соответствующие инструменты данного