

Совершенствование современного урока. Понятие качества в современной экономике. 14 принципов Деминга.

Теория Всеобщего управления качеством или Тотального менеджмента качества (Total Quality Management, TQM), как **философская концепция**, возникла в результате развития и обобщения мыслей выдающихся людей своего времени — Э. Деминга, Дж. Джурана, Ф. Кросби, Т. Сейфи, С. Синго, А. Фейгенбаума, В. Шухарта. Их взгляды на управление качеством несколько отличались, однако общим для них было то, что все они опирались на **одну гуманистическую идею** и оказали **огромное влияние** на мировую экономику.

Суть этой идеи очень проста и понятна — производитель создает продукцию или оказывает услугу такого качества, которое востребовано конкретным покупателем. При этом хозяин производства выстраивает со своими рабочими и служащими совершенно определенные отношения, стимулирующие и мотивирующие их на непрерывное самосовершенствование и постоянное улучшение качества продукции.

Концепция Всеобщего управления качеством использует **два понятия — внешнего потребителя** — людей, для которых создается продукция, и **внутреннего потребителя** — людей, которые своими знаниями, способностями, талантом и оплаченным трудом создают продукцию требуемого качества. Очевидно потому, что **идеи TQM предполагают труд одних людей для удовлетворения потребностей других людей**, они стали востребованы мировым сообществом.



Фундамент концепции всеобщего управления качеством был заложен в **экономической программе Э. Деминга**. Программа построения системы менеджмента качества, разработанная комиссией, была основана на «трех прагматических аксиомах» и «14 принципах».



Первая аксиома утверждает: «Любая деятельность может рассматриваться, как **технологический процесс** и потому может быть улучшена».



Вторая аксиома гласит: «Производство следует рассматривать как систему. Поэтому решения частных конкретных проблем совершенно не достаточно. Необходимы системные фундаментальные изменения».



Третья аксиома требует: «**Высшее руководство** предприятия должно во всех случаях поступать так, чтобы **принять на себя ответственность** за деятельность предприятия».

Принципы Э. Деминга.





Принцип 1.

Постоянство целей: «Сделайте так, чтобы стремление к улучшению продукции или услуг стало постоянным. Ваша конечная цель — **быть конкурентоспособным в бизнесе и создавать рабочие места.** Не отступайте от достижения четко сформулированных производственных целей, поэтапного и постоянного улучшения качества продукции и услуг».



Реализация этого принципа в учебном заведении означает необходимость **выбора миссии и долгосрочной стратегической цели**. Например – быть лучшим в районе, городе, регионе (стране, мире) в определенных областях знаний, подготовки конкурентноспособных выпускников, обладающих комплексом компетенций.



ОУ должно на основе **активного маркетинга** сегментировать рынок образовательных услуг, **определить для себя приоритеты** и **стремиться к победе в конкурентной борьбе** за счет непрерывного совершенствования своей деятельности и улучшения качества оказываемых образовательных услуг и подготовки выпускников.



Принцип 2.

Лидерство и ответственность: «В новых социально-экономических условиях менеджеры - лидеры организации должны ответить на вызовы внешней среды, осознать свою ответственность и взять на себя руководство позитивными изменениями».



Во всем мире, в том числе в России, исторически сложилось так, что руководство школы осуществляют руководители, являющиеся авторитетными учителями и ведущими преподавателями, но не имеющие, как правило, специальной менеджерской подготовки. Это было вполне нормальным и соответствовало условиям, когда школы **были исключительно академическими ценностно-ориентированными организациями.**



В новых условиях, когда общеобразовательные учебные заведения все больше **становятся субъектами рынка и целеориентированными организациями**, к управлению школой могут быть привлечены профессиональные менеджеры.



Принцип 3.

Отказ от массовых проверок: «Для достижения требуемого качества продукции нет необходимости в массовом контроле, поскольку качество от него не зависит. **Качество – результат оптимизации процессов производства, а не контроля конечной продукции».**

Важно правильно понять этот принцип и должным образом применить его в учебном заведении. Исключить необходимость в массовом контроле, сделав качество неотъемлемым свойством продукции, «встроив» качество в конечный результат.



В первую очередь, необходимо совершенствовать процессы производства продукции и услуг. Таким образом, в школах, наряду с существующей системой контроля текущей успеваемости учащихся, сдачи экзаменов, должна быть создана **эффективно действующая система проектирования содержания образования**, разработки программ обучения, планирования их материального, методического и кадрового обеспечения, технологий реализации, мониторинга качества и непрерывного совершенствования. Аналогичные системы необходимы при выполнении проектных исследований и технологических разработок.

Принцип 4.

Отказ от закупок по самой низкой цене. Вместо этого следует минимизировать общие затраты и стремиться к выбору определенного поставщика для каждого продукта, необходимого в учебном процессе.



Принцип 5.

Ориентация на процессы: «Качество должно «встраиваться» в продукцию на этапе ее проектирования. На этапе планирования уже будет поздно. **Качество начинается с целей».**
Улучшайте каждый процесс. Постоянно выявляйте проблемы, чтобы улучшить каждый вид деятельности. Внедряйте нововведения в учебный процесс.



Принцип 6.

Поощряйте стремление к образованию:
«Организация должна иметь систему подготовки и переподготовки персонала на рабочих местах с использованием современных методов обучения, тестирования и аттестации».



Принцип 7.

Учреждение лидерства: «В организации должна быть создана система эффективного руководства. Проверки и инспекции должны быть направлены на то, чтобы **помочь сотрудникам лучше выполнять их работу**».



Администрации учебного заведения следует «не надзирать и контролировать», а помогать людям выполнять свою работу наилучшим образом. Создать такую атмосферу, чтобы работа доставляла радость. Руководители всех подразделений должны оптимизировать образование, навыки и способности каждого, помогая всем совершенствоваться. Лидер должен понимать, что система состоит из людей, а не из машин, не из деятельности и не из организационных схем.



То же касается работы в творческих группах и проектной деятельности. **Менеджеры-профессионалы должны стать настоящими лидерами**, ведущими за собой коллектив школы к успеху, помогающими сотрудникам адаптироваться к новым условиям работы и решать задачи достижения требуемого качества продукции.



Принцип 8.

Корпоративная культура: «Организация должна изучать и целенаправленно формировать свою корпоративную культуру. Важно создать благоприятный «микроклимат» в коллективе, используя эффективные методы общения между сотрудниками, препятствовать возникновению атмосферы страха и недоверия. Работники организации должны чувствовать себя защищенными, не бояться задавать вопросы и высказывать свои мысли».



Самое главное — **весь коллектив должен работать как одна команда**, разделять общие цели и задачи, а также методы их достижения и решения.

Принцип 9.

Системный подход: «Организация должна управляться на основе **системного подхода**. Следует выделить в каждом из основных процессов и увязать между собой **подпроцессы проектирования, планирования, производства, а также мониторинга, анализа и улучшения качества образования.**



Принцип 10.

Отказ от пустых лозунгов и призывов:
«Руководителям организации следует отказаться от не подкрепленных соответствующими ресурсами лозунгов, призывов к действиям и проповедей для «мобилизации масс на трудовые подвиги» во имя достижения каких-либо целей - повышения эффективности производства, качества продукции и т.д.».

Принцип 11.

Отказ от объективистских методов управления:
«Менеджеры не должны злоупотреблять использованием количественных показателей для управления организацией. Для того, чтобы грамотно управлять необходимо «познать суть вещей», а не доверяться только «сухим цифрам».



В учебных заведениях достаточно популярны методики планирования и подведения итогов работы с использованием различных **показателей, индикаторов, рейтингов** и т.д. Безусловно, объективные данные, в том числе количественные, абсолютно необходимы для детального анализа с целью последующего принятия управленческих решений.



Принцип 12.

Гордость своей работой: «В организации следует создать условия, при которых сотрудники могут и должны гордиться своей работой. Сотрудник, который чувствует свою необходимость, **не пожалеет усилий**, чтобы ее сохранить. Он **будет работать лучше**, если будет знать, что нужен организации, и гордиться этим».



Разрушайте барьеры, которые лишают педагогов возможности гордиться своим трудом. **«Награда за заслуги порождает борьбу и разногласия» (Лао Цзы)**. Использование системы наград и премий, а также стимулирующий фонд препятствует сотрудничеству и культуре, вызывая разобщения в коллективе.



Принцип 13.

Повышение квалификации персонала: «Организация должна разработать и ввести в действие систему повышения квалификации персонала и создать каждому сотруднику условия для его самосовершенствования. **Необходимо поощрять образование и самообразование сотрудников.** Организации нужны не просто хорошие работники, ей нужны работники, которые станут лучше, благодаря образованию и самосовершенствованию».



Этот принцип является продолжением и развитием принципа 6, который требует от любой организации, в том числе учебного заведения, создания эффективной системы подготовки персонала к исполнению служебных обязанностей. Развитие состоит в том, что в данном случае речь идет о необходимости **непрерывного повышения квалификации и самосовершенствования всех без исключения сотрудников школы** – преподавателей, учебно-вспомогательного персонала, административно-хозяйственных работников и, конечно же, менеджеров.

Как известно, преподавательский состав, в соответствии с Типовым положением об учебном заведении, один раз в пять лет в обязательном порядке повышает квалификацию. Следует дополнить эту систему ежегодными краткосрочными курсами повышения квалификации преподавателей, организацией специальных семинаров по изучению инноваций в сфере образования, обмену передовым опытом и т.д.

Принцип 14.

Приверженность повышению качества:
«Высшее руководство организации должно четко и ясно заявить о своей приверженности постоянному улучшению качества продукции и услуг и непрерывно доказывать это своими действиями».

Высшее руководство должно **определиться со своей позицией в отношении основных продуктов деятельности ОУ** – результатов образовательных услуг и подготовки выпускников.



Руководители учебных заведений **должны стать лидерами и взять на себя ответственность в борьбе за качество.** Только при этом условии делу повышения качества образовательных услуг и подготовки выпускников будет сопутствовать успех.

Опираясь на сказанное, можно определить качество образования через систему основных приоритетов и действий по его достижению:

- ориентация на потребителя (услуг, результатов);
- определение потребностей, ожиданий потребителя;
- лидирующая роль руководства;
- постоянное совершенствование процессов;
- вовлечение всех сотрудников в соответствии со стратегией развития;
- постоянное совершенствование деятельности сотрудников для достижения целей ОУ и условий их деятельности.

- удовлетворенность всех сотрудников, как производственным процессом, так и организационной культурой.
- не внешний контроль, а внутренняя экспертиза деятельности ОУ (самообследование) с целью выявления проблем и определения способов их решения в направлении достижения поставленных целей;
- удовлетворенность потребителей полученным продуктом или результатом.

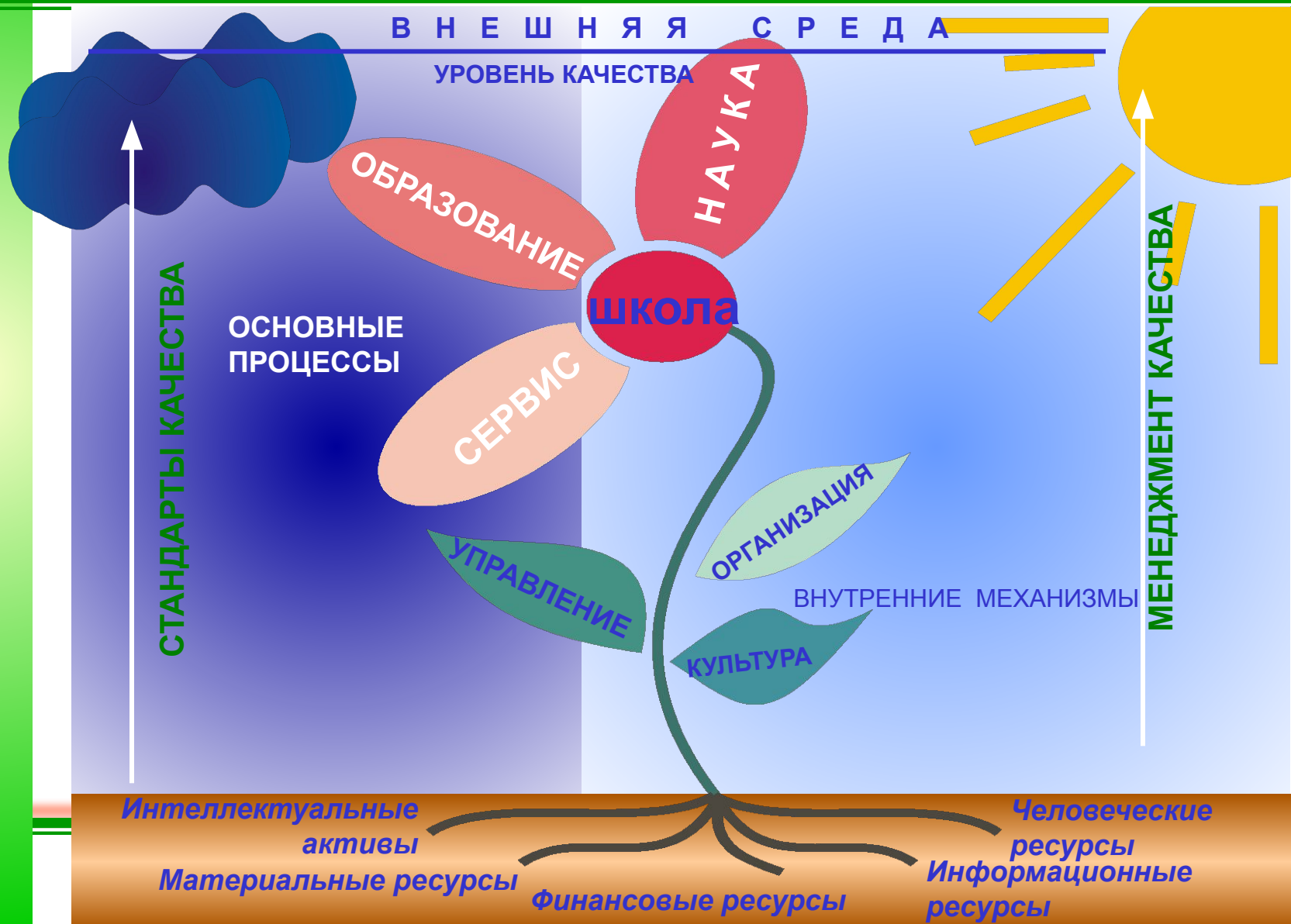
«Качество – вещь забавная. Все о нем говорят, все с ним живут, и каждый думает, что знает, что это такое. Но лишь немногие придут к единому мнению об определении качества».



Под **качеством образования** понимается характеристика системы образования, отражающая степень соответствия реальных достигаемых образовательных результатов нормативным требованиям, социальным и личностным ожиданиям.



- учащиеся здоровы и готовы учиться;
- имеется здоровая образовательная среда;
- содержание ориентировано на приобретение ключевых компетенций и навыков жизнеобеспечения;
- в образовательном процессе на первом месте интересы ребенка;
- результаты включают знания, умения и личную позицию и связаны с национальными задачами в области образования и позитивного участия в общественной жизни.



Поскольку управление качеством образования в его современном понимании состоит в создании всех необходимых условий для реализации в учебном процессе намеченных ключевых компетенций, предлагаем вам небольшой опрос по определению тех качеств, ценностей, умений, которые необходимы в жизни современного выпускника.

Уважаемые коллеги!

Опишите, пожалуйста, идеальный образ выпускника XXI века. Какими качествами, ценностями, умениями, с вашей точки зрения, он должен обладать?

В своих поступках:

Он ориентируется на следующие **ценности**:

Он обладает следующими **качествами**:

Он **умеет**:

Вот те умения, которые родители выбрали в качестве основных, необходимых в жизни их детям:

«Умеет общаться и грамотно строить беседу, слушая собеседника; умеет самостоятельно учиться, ставить цели, задачи и планировать свою работу умеет работать в команде и находить выход из конфликтных ситуаций; умеет высказывать свое мнение, аргументировать его и отстаивать; умеет анализировать, делать выбор, самостоятельно принимать решения и находить выход из любых ситуаций; умеет работать с различными источниками информации, обрабатывать информацию и работать с литературой; умеет рационально организовать свою жизнь и работу».

Похожие умения определили учащиеся:

- **Уметь думать.** Правильно мыслить, логически мыслить, рационально мыслить, здраво мыслить, выделять главное, ясно излагать мысли, анализировать, мыслить и рассуждать, мыслить не как все.
- **Общаться с людьми.** Правильно провести беседу, слушать и понимать, уметь выслушать человека, приходить к компромиссу, вести переговоры понимать людей, расположить к себе людей, грамотно говорить и писать, знать иностранные языки, выступать перед любым коллективом, высказывать и отстаивать свою точку зрения и интересы.

- **Анализировать ситуацию.** Здраво оценивать ситуацию, анализировать происходящее и делать выводы, отличать правду ото лжи, находить выход из любой ситуации, выпутываться из сложных ситуаций, адаптироваться к непростой ситуации, в разных ситуациях вести себя правильно, находить рациональное решение в любой ситуации.
- **Принимать решения.** Отвечать за свои поступки, доводить начатое до конца, стремиться и достигать цели, брать на себя ответственность.
- **Решать проблемы.** Решать любые проблемы, находить ответы на неординарные задачи, самостоятельно справляться с трудностями.

- **Работать в команде.** Работать в коллективе, слушать других, помогать другим, понимать людей.
- **Успешно социализироваться.** Зарабатывать на жизнь, самостоятельно распределять средства, вести хозяйство, построить семью, уметь любить найти свой путь в жизни, решать сложные жизненные задачи, уметь все, что понадобится в жизни, уметь жить без проблем с остальными людьми, радоваться жизни, все успевать.
- **Жизненные навыки.** Уметь плавать, бегать, играть на гитаре, работать на компьютере, водить машину, танцевать, завязывать галстук, готовить, кататься на горных лыжах и велосипеде, уметь обращаться с электричеством и т.п.

Как видно из результатов опроса, никто из родителей и учащихся не считает, что будущее выпускника определяет знание школьной программы, т.е. предметов - биологии, химии, физики и т.д. Напротив, все они считают, что именно владение надпредметными умениями, например, такими как общение, умение разрешать проблемные ситуации, поможет им в их жизни и деятельности.

Наиболее сложный момент связан с оценкой ситуации, когда компетенции определены.

Теперь следует разобраться, как их реализовать в учебном процессе. Придется оценить ситуацию - свои возможности, сильные и слабые места, свои явные и скрытые ресурсы, возможные риски. Очевидно, что существует сложившийся учебный процесс, направленный на достижение «предметной обученности», прохождение материала в определенной последовательности, система отметок, ГИА, ЕГЭ и т.п.

Необходимо определить, что следует изменить в учебном процессе для достижения новых результатов образования (компетенций). Можно ли это изменить, и какие ресурсы для этого потребуются. Самое главное - следует оценить возможности каждого учителя в направлении достижения требуемых результатов. *Насколько он сам владеет требуемыми умениями? Готов ли он осуществлять это в принципе? Чему его необходимо дополнительно обучить? Где можно этому обучиться и кто его будет этому обучать? Самое главное - организовать обучение на рабочем месте.* Взаимопосещение занятий, семинары, тренинги, работа творческих групп, стажировки и т.д.

Основной вопрос - возможно ли совместить в одном занятии освоение намеченных умений и предметного материала и как это сделать?!

Современный урок. Его роль в развитии базовых компетенций участников образовательного процесса

«Урок – это зеркало общей и педагогической культуры учителя, мерило его интеллектуального богатства, показатель его кругозора, эрудиции»

В.А. Сухомлинский



Что значит современный?

- совершенно новый;
- не теряющий связи с прошлым;
- актуальный;
- существенный для настоящего времени;
- действенный;
- имеющий непосредственное отношение к интересам ребенка, его родителей, общества, государства

Современный урок.



Современный урок – это урок, на котором учитель умело использует возможности для развития личности ученика, его активного умственного роста, глубокого и осмысленного усвоения знаний, для формирования его нравственных основ.

Замысел современного урока заключается в создании учителем условий для максимального влияния образовательного процесса на развитие индивидуальности ребенка.

Современный урок.



Исходной идеей современного урока является представление о единстве обучения, воспитания и развития. В соответствии с этой идеей должен конструироваться и осуществляться каждый урок. В ней находит свое выражение логика современной теории обучения и в определенной степени социальный заказ общества системе образования. И что бы ни говорили о таких нужных и правильных идеях, как самообразование, дистанционное обучение, он – учитель – всегда будет главным действующим лицом на любом уроке.

Общие подходы к организации современного урока:

- усиление его социальной направленности, развитие коммуникативной культуры;
- практическая ориентированность образования, предусматривающая оптимальное сочетание фундаментальных и практических знаний;
- направленность на развитие мышления, практических навыков;
- расширение коллективных форм работы, привязка изучаемого материала к проблемам повседневной жизни;
- дифференциация образовательного процесса, увеличение доли самостоятельной работы школьников (рефераты, проекты, исследовательская и экспериментальная деятельность).

Основные параметры сравнения традиционной и инновационной педагогики



Параметры сравнения	Традиционный урок	Современный урок
цель	Формирование знаний, умений и навыков	Развитие способности самостоятельно ставить и отыскивать решения новых нестандартных проблем
Интегральная характеристика	Школа памяти	Школа развития
Девиз педагога	«Делай, как я»	«Я вместе с тобой»
Формы организации	Фронтальные, индивидуальные	Фронтальные, индивидуальные, больше групповые
Способы усвоения	Заучивание, деятельность по алгоритму	Поисковая, мыслительная деятельность, рефлексия
Функции учителя	Носитель информации, хранитель норм и традиций, пропагандист предметно-дисциплинарных знаний	Организатор сотрудничества, консультант, управляющий поисковой работой учащегося

В современном обществе происходило становление различных моделей дидактических систем со своей культурой проектирования и реализацией уроков:

- традиционная (классно-урочная);
- модель технологизации образования;
- модель компетентностного подхода.

Модель компетентностного подхода

- базовые компетенции;
- опыт ребенка;
- умения решать жизненные ситуации;
- психолого-педагогические ситуации и др.

Основы современных образовательных стандартов должно стать формирование следующих базовых компетентностей современного человека:

1. Социальная компетентность – способность действовать в социуме с учетом позиций других людей.
2. Коммуникативная компетентность – способность вступать в коммуникацию с целью быть понятым.
3. Предметная компетентность – способность анализировать и действовать с позиции отдельных областей человеческой культуры.
4. Информационная компетентность – способность владеть информационными технологиями, работать со всеми видами информации.



5. Автономизационная компетентность – способность к саморазвитию, самоопределению, самообразованию, конкурентноспособности.
6. Математическая компетентность – умение работать с числом, числовой информацией.
7. Продуктивная компетентность – умение работать и зарабатывать, быть способным создать собственный продукт, принимать решения и нести ответственность за них.
8. Нравственная компетентность – готовность, способность жить по традиционным нравственным законам.

Формирование у учащихся базовых компетентностей в учебном процессе называется **КОМПЕТЕНТНЫМ ПОДХОДОМ.**

Его специфика состоит в том, что прослеживаются условия происхождения «данного знания».

Ученик сам формирует понятия, необходимые для решения задач. При таком подходе учебная деятельность, периодически приобретая исследовательский или практико-преобразовательный характер, сама становится предметом усвоения.



1. Личностные качества

- 1.1. Вера в силы и возможности обучающихся;
- 1.2. Интерес к внутреннему миру обучающихся;
- 1.3. Открытость к принятию других позиций, точек зрения;
- 1.4. Общая культура;
- 1.5. Эмоциональная устойчивость;
- 1.6. Позитивная направленность на педагогическую деятельность. Уверенность в себе.

2. Постановка целей и задач педагогической деятельности

- 2.1. Умение перевести тему урока в педагогическую задачу;
- 2.2. Умение ставить педагогические цели и задачи соответственно возрастным индивидуальным особенностям обучающихся.

Базовые компетентности педагога



3. Мотивация учебной деятельности

- 3.1. Умение обеспечить успех в деятельности;
- 3.2. Компетентность в педагогическом оценивании;
- 3.3. Умение превращать учебную задачу в лично значимую.

4. Информационная компетентность

- 4.1. Компетентность в предмете преподавания;
- 4.2. Компетентность в методах преподавания;
- 4.3. Компетентность в субъективных условиях деятельности (знание учеников и учебных коллективов);
- 4.4. Умение вести самостоятельный поиск информации.

5. Разработка программ педагогической деятельности и принятие педагогических решений

- 5.1. Умение разработать образовательную программу, выбрать учебники и учебные комплекты;
- 5.2. Умение принимать решение в различных педагогических ситуациях.

Требования к уроку



Овладение базовыми компетенциями учащимися школы возможно при соблюдении целого ряда требований к уроку:

1. Дидактические требования:

- четкое формирование образовательных задач;
- определение оптимального содержания урока;
- прогнозирование уровня усвоения учащимися научных знаний;
- выбор наиболее рациональных методов, приемов, средств обучения, стимулирования и контроля;
- реализация на уроке всех дидактических принципов.

2. Психологические требования:

- определение содержания и структуры урока в соответствии с принципами развивающего обучения;
- особенности самоорганизации учителя;
- организация познавательной деятельности;
- организация деятельности мышления и воображения учащихся в процессе формирования новых знаний и умений;
- организованность учащихся;
- учет возрастных особенностей.

3. Требования к технике проведения урока:

- урок должен быть эмоциональный;
- темы и ритм урока должны быть оптимальными;
- полный контакт учителя и учащегося;
- атмосфера доброжелательности и активного творческого труда;
- смена видов деятельности;
- обеспечение активного учения каждого ученика.

4. Требования к гигиене урока:

- температурный режим;
- проветривание;
- освещение;
- предупреждение утомления;
- чередование видов деятельности;
- физкультминутка;
- правильная рабочая поза учащегося;
- соответствие росту школьной мебели.



1. Четко определить и сформулировать тему урока; место темы в учебном курсе; ведущие понятия.
2. Определить и четко сформулировать для себя и для учащихся целевую установку урока – зачем он вообще нужен?
3. Спланировать учебный материал.
4. Продумать «изюминку» урока.
5. Сгруппировать отобранный учебный материал.
6. Спланировать контроль за деятельностью учащегося на уроке.
7. Подготовить оборудование для урока.
8. Продумать задание на дом.
9. Подготовленный урок должен лечь в конспект, который должен содержать три основные части: формальную, содержательную, аналитическую.