

## ПРИМЕНЕНИЕ КОНТРОЛЬНОЙ КАРТЫ В УЧЕБНОМ ПРОЦЕССЕ

В начале XX века Уолтер А. Шухарт предложил использовать при массовом производстве определенных деталей (операций) специальные карты, карты хода процесса, контрольные карты, в литературе встречаются различные названия. Контрольная карта – это графическое средство применения статистических методов, выполняла очень важную функцию сбора результатов измерений контролируемых показателей в режиме реального времени, где по горизонтальной оси откладывалось время либо номер выборки единиц продукции или пробы, а по вертикали выборочное значение параметра продукции для очередной выборки. Уолтер А. Шухарт установил опытным путем, что источниками дефектов и несоответствий становятся вариации процессов. Цель карты – определить, стабилен ли процесс [2].

В книге «Выход из кризиса» его коллега и ученик Э. Деминг продемонстрировал наглядные примеры использования карты хода процесса, он утверждал, что тренд из шести последовательных точек или серия из семи или восьми точек ниже или выше среднего значения обычно указывают на присутствие «особых» причин. например, недостаточной однородности материала, поломка инструмента, ошибки персонала, невыполнение процедур и т. п., которые легко и необходимо исправить – это дефекты, связанные с преходящими, быстротечными событиями. Дефекты системы, которые присутствуют постоянно, он считает, что вызывают «общие» причины. Для предотвращения данного рода причин требуется изменения всей системы, что не всегда экономически целесообразно в данный момент времени и осуществимо. Ведь система в представлении Э. Деминга состоит из множества составляющих: менеджмента – его стиля; населения страны (их опыта работы; их образования; безработных); правительства (налогов; отчетов; тарифов); потребителей и т. п. Распространенная ошибка, пишет Э. Деминг, при интерпретации наблюдений состоит в предположении, что каждое событие (дефект, ошибка, несчастный случай) можно соотнести с кем-то (обычно с тем, кто находится под рукой) или увязать с некоторым конкретным событием. Дело в том, что большинство проблем сферы услуг и производства связаны с системой [1, с. 278].

Надо сказать, что карта хода процесса саму причину не раскрывает, она выявляет различия между случайными (особыми) и системными (общими) нарушениями в процессе. До тех пор, пока в процессе присутствуют специальные причины вариаций, он, по определению, предложенному Шухартом и Э. Деменгом, является нестабильным, или неуправляемым.

Остается открытым вопрос, можно ли использовать данный инструмент контрольную карту хода процесса для управления учебным процессом, насколько это оправдано?

На протяжении нескольких лет во время осуществления преподавательской деятельности мною для групп студентов 3 курса специальности «Информация и коммуникация/ Социальные коммуникации» были построены карты хода процесса, где по горизонтальной оси откладывалась дата проведения занятия, а по вертикали количество посещений и ответов на занятии (активность). Надо отметить, что за пять лет семь точек подряд ниже среднего зафиксировано было только в 2014-2015 учебном году (рисунок 1). И только по параметру активность. Это снижение наблюдалась с 16.03.2015 г. по 06.04.2015 г.

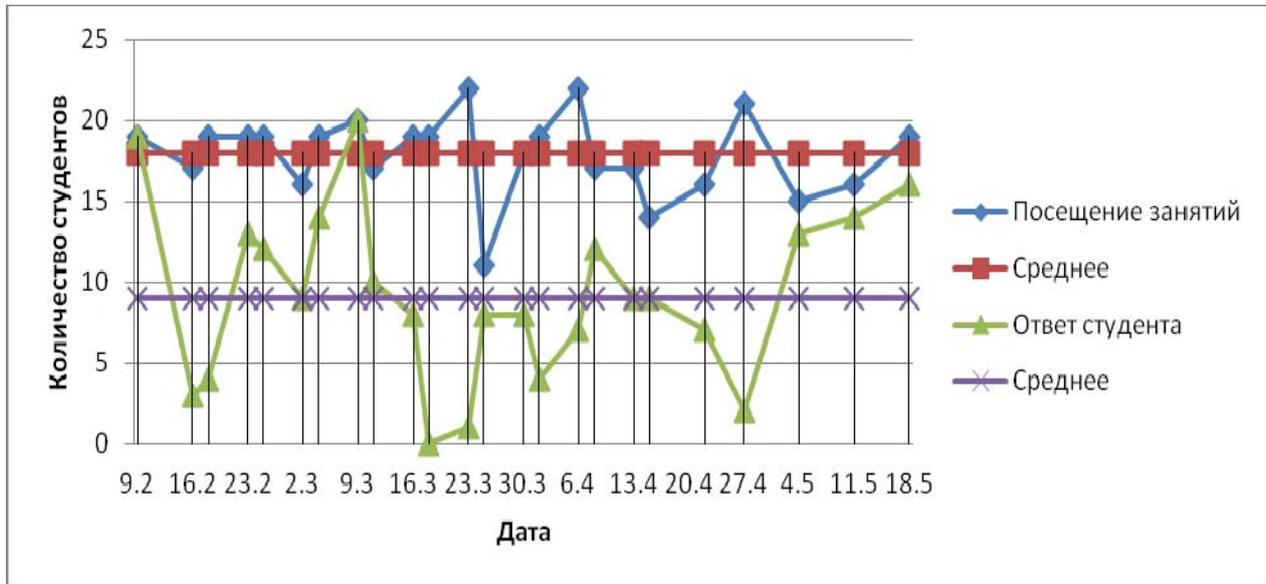


Рисунок 1.– Ход учебного процесса (2015 г.)

Карта хода процесса позволяет визуально определить момент изменения процесса, является дополнительным средством обратной связи, влияет на дисциплинированность и самоорганизацию преподавателя, так как отслеживать студентов и их ответы приходится в реальном времени, требует от преподавателя определенной подготовки.

#### Литература

1. Деминг, Э. Выход из кризиса = OutoftheCrisis : новая парадигма управления людьми, системами и процессами / Э. Деминг ; пер с англ. [Ю. Адлер, В. Шпер] ; [науч. ред. Ю. Рубаник, Ю. Адлер, В. Шпер ; ред. Н. Величенко]. – 2-е изд. – Москва : Альпина Бизнес Букс, 2009. – 419 с.
2. Основоположники концепций управления качеством [Электронный ресурс] .- Режим доступа: <http://www.managemasters.ru> – Дата доступа: 11.03.2017.