МЕДИЦИНСКОЕ 1 (5) ОБРАЗОВАНИЕ № 1 (5) И ВУЗОВСКАЯ НАУКА 04'14

НАУЧНО-ПРАКТИЧЕСКИЙ РЕЦЕНЗИРУЕМЫЙ ЖУРНАЛ ГБОУ ВПО ПЕРВЫЙ МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. И.М. СЕЧЕНОВА

Периодичность выхода: 4 номера/год

Учредитель

Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Первый Московский государственный медицинский университет имени И.М. Сеченова 119991,г. Москва, ул. Трубецкая. д. 8, стр. 2

Адрес редакции

119991, г. Москва, ул. Трубецкая, д. 8, стр. 2, здание Научно-исследовательского центра, левое крыло, 12-й этаж, каб. 12-1

Телефон редакции

(495) 622-95-06

Директор издательства: Г.В. Кондрашов

Верстка: Е.В. Комарова

Издатель

Издательство Первого МГМУ им. И.М. Сеченова 119991, г. Москва, ул. Трубецкая, д. 8 Телефон: (495) 622-95-06

Издается с 2012 г.

Формат $60x90^{-1}/_{8}$ Печать цифровая. Печ. л. 17,0. Тираж 500 экз. Отпечатано в типографии Издательства Первого МГМУ им. И.М. Сеченова 119991, г. Москва, ул. Трубецкая, д. 8, стр. 2

Перепечатка и воспроизведение в любом виде материалов и иллюстраций из журнала «Медицинское образование и вузовская наука» допускается только с письменного разрешения учредителя и издателя

Журнал зарегистрирован Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (Роскомнадзор) Свидетельство о регистрации средства массовой информации ПИ № ФС77-8843 от 7 марта 2012 года

ГЛАВНЫЙ РЕДАКТОР

Глыбочко П.В.

Заместитель главного редактора

Свистунов А.А.

Ответственные секретари

Литвинова Т.М. Юдина Л.Ю.

Редакционная коллегия

Баранов А.А.

Глебова Л.Н.

Дедов И.И.

Маев И.В.

Котельников Г.П.

Найговзина Н.Б.

Каграманян И.Н.

Печатников Л.М. Чазов Е.И.

Ющук Н.Д.

Редакционный совет

Есауленко И.Э.

Зеленская Н.В.

Мошетова Л.К.

Наркевич И.А.

Павлов В.Н.

Петров В.И.

Камкин А.Г.

Хурцилава О.Г.

Янушевич О.О.

Технический редактор

Харламов К.А.

ISSN 2227-1759

МЕДИЦИНСКОЕ ОБРАЗОВАНИЕ И ВУЗОВСКАЯ НАУКА

СОДЕРЖАНИЕ



МОДЕРНИЗАЦИЯ МЕДИЦИНСКОГО ОБРАЗОВАНИЯ



СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА МЕДИЦИНСКОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ

МОДЕРНИЗАЦИЯ МЕДИЦИНСКОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГЛЫБОЧКО П.В. Непрерывное профессиональное образование врачей: опыт внедрения инновационных технологий..... СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВАМЕДИЦИНСКОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ АДЖИЕНКО В.Л. Перспективы развития современной системы *БЕЛОБОРОДОВА А.В.* Роль оценки удовлетворенности слушателей в оптимизации ВЕТРОВА А.В. Документирование системы менеджмента качества ГОРНОСТАЕВА Л.А. Мотивационный механизм стимулирования экономической КУРБАТОВА А.А. Организационные подходы к развитию и совершенствованию *ЛЕБЕДЕВ В.А.* Мониторинг требований и удовлетворенности потребителей в ГБОУ ВПО Первый Московский государственный медицинский ЛОЗИНСКИЙ А.С. Разработка и развитие системы менеджмента качества *МУРЗИН Ф.Д.* Мониторинг удовлетворенности потребителей и результативности процессов как инструмент управления качеством 64 НЕФЕДОВА Е.М., МИРОШНИЧЕНКО И.В., ЖЕЛЕЗНОВ Л.М., КАНУНИКОВА Е.А. Организация контроля качества подготовки специалистов через внедрение балльно-рейтинговой системы оценки учебной деятельности НАЯНОВА Е.С. Внедрение системы менеджмента качества в медицинском вузе СТЕПИЧЕВА О.А. Организационно-экономический механизм включения вуза в интеграционные образования различного уровня как направление повышения 80 СУДАКОВА Е.А. Молодежный совет по качеству как инструмент СУЩЕНКО М.А. Методические аспекты оценки развития вуза как хозяйствующего субъекта 93 *ФАРНИЕВА С.В.* Документирование системы менеджмента качества на примере ГБОУ ВПО «Северо-Осетинская государственная медицинская ФИЛИМОНОВ С.Н. Основные понятия системы менеджмента качества........... 105 ХАНАНАШВИЛИ Я.А. Педагогический мониторинг успешности обучения ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ МЕДИЦИНСКОГО ВУЗА: ВАЖНЫЕ АСПЕКТЫ И НОВЫЕ ПОДХОДЫ ЕРАСТОВА Н.В., КРЮКОВА Т.В., ЛИЛА А.М., МЕЛЬЦЕР А.В., ТРЕГУБОВА Е.С., ХУРЦИЛАВА О.Г. Подготовка врачей медико-профилактического профиля в условиях реализации ФГОС по специальности 060105 «Медико-профилактическое дело»: приоритетные задачи и перспективы 116 ЕСАУЛЕНКО И.Э., БОЛОТСКИХ В.И., ЗУЙКОВА А.А., ЕСИНА Е.Ю. Инновационные технологии обучения в системе непрерывного профессионального развития ЗМЕЁВ С.И. Проблемы и перспективы применения андрагогических принципов обучения в подготовке и повышении квалификации специалистов 123 МИНЯЙЛОВ Н.А., РУСАНОВ С.Н., ПУТИЛО В.М., ГАЙДАМОВИЧ Н.Н. Особенности показателей личностного адаптационного потенциала студентов, ГУМАНИТАРНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ПРОСТРАНСТВО МЕДИЦИНСКОГО ВУЗА НИКОЛАЕВА Т.В. Иностранный язык в медицинском вузе: количество часов, ПЛАН НАУЧНО-ПРАКТИЧЕСКИХ МЕРОПРИЯТИЙ И СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫХ

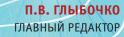


чебный год мы начали в условиях обновленной нормативной базы в области образования: изменились уровни образования, расширилось видовое разнообразие образовательных программ, обучающимся предоставляются возможности выбора учебных курсов как в самой образовательной организации, так и вне ее. Расширены возможности использования модульных технологий обучения, дистанционных образовательных технологий, электронного обучения и сетевого взаимодействия образовательных организаций.

Перед образовательными организациями поставлено много задач, каждая из которых важна, требует ресурсов, контроля и отчетности, но главный приоритет по-прежнему — повышение эффективности и качества медицинского образования как базового направления реализации государственной политики в общей рамке системных преобразований.

Для поддержания конкурентоспособности на рынке образовательных услуг вузу необходимо постоянно соотносить результаты своих усилий с поставленными целями. Все изменения инфраструктуры, стандартов, технологий должны быть ориентированы на обучающегося и направлены на максимальную реализацию его потенциала и достижение высоких результатов, характерных для современного уровня развития общества.

В настоящее время каждое учебное заведение создает свою образовательную среду с возможностями выстраивания собственной образовательной траектории, с учетом образовательных потребностей отрасли. Об этом и многом другом Вы прочтете на страницах этого номера журнала.





НЕПРЕРЫВНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ ВРАЧЕЙ: ОПЫТ ВНЕДРЕНИЯ ИННОВАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ



в развитых странах

Бурные темпы развития медицины, высокие темпы обновляемости современных знаний обусловили востребованность новых механизмов профессионального образования врачей-специалистов. На их внедрение в том числе направлена реализация Концепции непрерывного медицинского образования, призванная нивелировать отставание от лидеров в этой области. В данной статье будут представлены наши подходы по внедрению и использованию дистанционных образовательных технологий.

подробности читайте в статье

CONTINUING PROFESSIONAL EDUCATION OF PHYSICIANS: INTRODUCTION OF INNOVATIVE TECHNOLOGIES

The rise of medicine, high rates of renewability of modern knowledge led to new mechanisms for vocational training of medical specialists. Their implementation, including implementation of the Concept directed to continuing medical education, designed to neutralize the gap of the leaders in this area. This article will present our approach to the implementation and use of distance learning technologies.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: концепция непрерывного медицинского образования, дистанционные образовательные технологии, он-лайн образование, аттестация и сертификация квалификации, непрерывное медицинское образование.

KEYWORDS: the concept of continuing medical education, distance education technology, online education, certification of qualification, continuing medical education.

глыбочко п.в.

ГБОУ ВПО Первый МГМУ им. И.М. Сеченова Минздрава России, Москва

GLYBOCHKO P.V.

the I.M. Sechenov First MSMU, Moscow



WWW.MOVN.RU/ NEPRERYVNOE-PROFESSIONALNO-OBRAZOVANIE-VRACHEJ

УДК 378.046.4:614.2

ажность непрерывного профессионального развития врачей-специалистов обусловлена бурными темпами развития медицины и быстрой обновляемостью существующих знаний. Совершенно очевидно, что в современных условиях для соответствия должному уровню профессиональной компетентности периодические образовательные мероприятия в рамках традиционных форм дополнительного профессионального образования уже недостаточны.

В связи с этим одобренная Министром здравоохранения Российской Федерации В.И. Скворцовой и реализуемая в настоящее время Концепция непрерывного медицинского образования является механизмом, который позволит поддерживать достаточный уровень современных знаний врачейспециалистов. Закрепление электронного обучения как отдельной формы образования вступившим в действие Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» расширяет возможности использования дистанционных образовательных технологий, в том числе для формирования новой модели непрерывного медицинского образования. Создание системы дистанционного профессионального образования позволит обеспечить:

- доступ к актуальной информации для врачейспециалистов;
- возможность самообразования;
- возможность прохождения независимой оценки знаний для прохождения аттестации и сертификации квалификаций.

Нам, в первую очередь образовательному сообществу, необходимо предоставить врачу-специалисту максимальный доступ к информации, в максимально удобное для его рабочего графика время — практически без отрыва от рабочего места.

Считается, что первая попытка создания дистанционной формы образования была предпринята Яном Коменским 350 лет назад, когда он ввел в широкую образовательную практику так называемый системный подход в образовании. В конце XIX века появился прародитель дистанционного образования — так называемое корреспондентское обучение, которое и сейчас имеет широкое применение в качестве диалоговых обучающих технологий. В России — это аналог заочного обучения.

Обращаясь к анализу международного опыта в развитии дистанционного и он-лайн-образования, можно отметить, что, по данным исследований колледжей и университетов США, за последние 10 лет доля онлайн образования врачей-специалистов увеличилась до 30%. В настоящее время российской официальной статистики нет, но, по данным Министерства образования и науки Российской Федерации, дистанционные технологии на этапе послевузовской подготовки в России составляют менее 3%.

Под дистанционным образованием, в широком смысле слова, понимается комплекс образовательных услуг, предоставляемых с помощью специализированной информационно-образовательной среды на любом расстоянии от образовательных организаций.

К преимуществам дистанционных форм обучения можно отнести:

- гибкость за счет возможности заниматься в удобном месте и в удобное время;
- параллельность образования с профессиональной деятельностью;
- охват, достигаемый вследствие возможности одновременного обращения ко многим источникам информации;
- экономичность, реализуемая ввиду доступа к обучению через интернет с помощью любых компьютеров;
- а также важный принцип обеспечение независимости проводимых контролирующих и аттестационных мероприятий.

Обсуждая сегодня создание системы дистанционного профессионального образования в здравоохранении, мы должны при формулировке методологических задач определить не только целесообразность ее создания, но и целевые установки эффективности ее работы.

Основными целями создания системы дистанционного образования в современных условиях, на наш взгляд, должны стать:

- применение возможности дистанционных технологий для поддержки врача-специалиста в стратегии и тактике принятия клинических решений,
- в получении дополнительной актуальной информации в единой информационно-образовательной среде;
- в обеспечении самообразования специалистов с последующей возможностью интеграции этих данных в систему сертификации и аккредитации.

В этом контексте мы представляем сегодня модель применения дистанционных технологий как практического инструмента в сфере профессионального медицинского образования. Для решения этой задачи мы предлагаем в качестве методологической основы применить так называемый конвергентный подход в использовании информационных ресурсов. Основан он будет на следующем.

В последние годы Министерством здравоохранения Российской Федерации проводится активная работа по реализации Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» по созданию Стандартов медицинской помощи, Порядков оказания видов медицинской помощи, Клинических рекомендаций или протоколов. При поддержке нашего мини-

стерства стартовал проект создания Федерального центра электронного медицинского образования и Федеральной электронной медицинской библиотеки. Сейчас она интегрирована в электронные рабочие места врачей-специалистов. Ее работа должна обеспечить в ближайшей перспективе предоставление любой профессиональной информации для каждого врача - от земского доктора до врачей ведущих клиник страны. В настоящее же время созданные и создаваемые информационные материалы не имеют ни унифицированного подхода, ни общей платформы. В связи с этим конвергентный подход использования этих возможностей для создания практико-ориентированного информационного ресурса поможет максимально качественно выполнить задачи реальной клинической практики.

В современных представлениях, базовыми для врача-специалиста можно считать знания, соответствующие основным положениям клинических рекомендаций, регламентирующих объемы медицинской помощи, алгоритмы ведения пациента при определенных нозологиях, уровни доказательности, показания, противопоказания и особенности применения диагностических и лечебных мероприятий, а также индикаторы качества оказанной помощи. С учетом этих позиций создание информационного ресурса на основе клинических рекомендаций является первоочередной задачей. Разработка клинических рекомендаций вполне обоснованно возложена в настоящее время на профессиональные сообщества.

Среди наиболее активных представителей профессиональных сообществ следует отметить Российское общество анестезиологов-реаниматологов, Российское общество респираторной медицины, Российское общество эндоскопических хирургов, Российское общество урологов, которые в настоящее время практически завершают работу над формированием полноценного блока национальных клинических рекомендаций. Однако при анализе проектов клинических рекомендаций, представленных в настоящее время в Министерство здравоохранения Российской Федерации, мы видим, что зачастую они написаны не в единой методологии. И это является не только одной из проблем для стандартизированного представления и использования информации для практикующих врачей, но и создает сложность для возможной интеграции их в унифицированный дистанционный ресурс.

В связи с тем, что на начальном этапе ключевой целью мы считаем создание дистанционной системы поддержки принятия клинических решений для практикующих врачей, мы разработали Модель стратегии поиска поддержки клинических решений. В ее основе заложены практические информационные инструменты для врача-специалиста. Это:

- клинические рекомендации;
- национальные руководства;
- ресурсы Федеральной электронной медицинской библиотеки;
- реестр взаимодействия лекарственных средств;
- ключевые медицинские базы данных.

Все эти ресурсы, на наш взгляд, должны быть сопряжены с разработанными образовательными модулями и обладать информативностью, доказательностью и стандартизованностью.

Взаимосвязь или перелинковка образовательного модуля с тематическими интернет-ресурсами путем создания массива гиперссылок будет помогать врачу быстрее и эффективнее находить необходимые и дополнительные знания по конкретным заболеваниям. Следует отметить, что крайне целесообразно не только создавать сами модули, но и формировать электронную образовательную среду, включающую библиотеку профессиональных информационных ресурсов: современных учебников, руководств, актуальных клинических рекомендаций, баз клинических примеров и т.д.

В качестве примера разработан Российским обществом урологов и рабочей группой Первого Московского государственного медицинского университета имени И.М. Сеченова дистанционный модуль принятия клинических решений по гематурии. Модуль создан с применением облачных технологий в формате сетевого взаимодействия.

Для практического использования в модуле врачу четко определяются следующие разделы:

- вступительный, где описывается цель и задачи, правила и возможности навигации;
- основной образовательный, где описываются данные скрининга и методы профилактики, даются современная классификация, описание методов диагностического поиска и определяется необходимость консультаций других специалистов, цели и методы лечения, практические рекомендации к клиническим действиям. Все представленные данные сопоставлены с уровнями достоверности и рекомендательности;
- завершает модуль аттестационный раздел для проведения контроля освоения навыков и решения вопроса о выдаче сертификата.

Кроссплатформенность модуля позволяет реализовать его возможности на любой компьютерной системе (персональном компьютере, ноутбуке, планшете и даже смартфоне). Программная часть предусматривает возможность как линейного, так и нелинейного перемещения, что реализуется путем внедрения скриптов, представляющих собой киберсценарии. Широкие мультимедийные возможности не ограничивают размещение высококачественных изображений и видеороликов, которые демонстрируют особенности современных методов диагности-

ки и лечения заболеваний, проведение интерактивных сессий. Дополнительные технологии позволяют создавать анимированные схемы, способствующие лучшему усвоению материала за счет наглядности и визуальной привлекательности. Данный подход позволяет на различном этапе поиска поддержки принятия клинических решений получать дополнительную информацию из других сетевых ресурсов, в том числе при необходимости может обеспечить интерактивные консультации специалистов.

С учетом того, что дистанционные образовательные технологии призваны не только «давать» знания, но и контролировать их усвоение, программный ресурс представляет возможность реализации накопительного принципа профессиональной образовательной траектории. С этой целью при внедрении данной системы нам необходимо переработать образовательные программы по сопряженным специальностям с учетом Стандартов оказания соответствующих видов помощи с обязательной интеграцией их с клиническими рекомендациями.

Дополнительным преимуществом модуля является то, что дистанционные технологии позволяют в полной мере внедрить принцип интерактивного контроля образовательного процесса, что еще больше повышает его эффективность. Данные по аналитике активности работы на платформе и оценочные процедуры легко воспроизводимы. Вместе с тем сетевые решения дают возможность накопления информации в удаленной базе данных специалистов, именуемой также профессиональным портфолио, в котором аккумулируется информация об уровне знаний, умений и активности конкретного специалиста.

В дальнейшем этот подход может быть полезным для создания национальной системы сертификации и аккредитации специалистов. Так, возможность интегрирования данной системы в электронное рабочее место врача дает следующие возможности. В образовательном разделе электронного рабочего места врача на центральном сервере размещаются дистанционные образовательные модули, прошедшие одобрение Координационного совета Министерства здравоохранения по непрерывному образованию. Врачу предоставлено право выбора любого из дистанционных модулей, представленных на центральном сервере. Там же должны быть размещены утвержденные и написанные в унифицированном подходе клинические рекомендации. Выбрав необходимый модуль и пройдя регистрацию, врач получает доступ в личный кабинет, размещенный на сервере разработчика модуля — образовательной организации или профессионального объединения, которые уполномочены на выдачу документа о прохождении дополнительных профессиональных программ. При этом интеграция с ЭРМ врача расширяет возможности специалиста в правах доступа к сформированной образовательной среде, в том числе используя федеральные ресурсы (ФЭМБ и др.). Успешно пройдя обучение и подтвердив это результатами тестирования в дистанционном режиме, врач получает сертификат.

В результате решения этой задачи, на наш взгляд, может быть выстроена система сертификации и аккредитации специалистов, в которой необходимо определить полномочия как Центрального звена этих организационных процедур, так и региональных центров оценки и сертификации квалификаций врачебных кадров. Централизация управления системой, на наш взгляд, должно осуществляться в федеральном центре – возможно в рамках работы Координационного Совета Министерства здравоохранения Российской Федерации. Экспертнометодическим центром может являться в создаваемой системе базовое учреждение УМО, которое должно взять на себя разработку системы оценки сертификации профессиональных квалификаций и аккредитации специалистов. При этом аттестация на каждый квалификационный уровень и подуровень должна определять возможность допуска к конкретным видам медицинской деятельности и в конечном итоге обеспечивать прозрачные механизмы продвижения в системе клинической практики. Представленная сегодня дистанционная модель принятия клинических решений технически подготовлена и для этих задач.

Таким образом можно резюмировать, что внедрение инновационных образовательных технологий в непрерывное медицинское образование в формате дистанционных модульных систем, интегрированных с электронным рабочим местом врача является эффективным инструментом профессионального развития. Практическое применение данного ресурса сможет на первом этапе обеспечить стандартизированный подход к принятию клинических решений на основе клинических рекомендаций, а в будущем стать основой для сертификации и аккредитации врача-специалиста в открытой образовательной среде, что, безусловно, будет способствовать повышению качества оказываемой мелицинской помощи.



ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ СОВРЕМЕННОЙ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ВУЗЕ

МОДЕЛЬ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА

по стандартам

ISO 9000

не имеют отраслевой

направленности, но...

Рассматриваются особенности применения системы менеджмента качества в работе вузов, их функционирование в новых условиях и перспективы развития образовательных учреждений, внедривших в свою работу систему менеджмента качества.

ПОДРОБНОСТИ ЧИТАЙТЕ В СТАТЬЕ

MODERN QUALITY MANAGEMENT SYSTEM DEVELOPMENT PROSPECTS IN HIGHER EDUCATION INSTITUTION

The article discusses some features of quality management system application in higher education institutions, their functioning in new conditions and prospects of the educational institutions development which have already introduced the quality management system.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: высшее образование, система менеджмента качества. **KEYWORDS:** higher education, quality management system.

АДЖИЕНКО В.Л.

Пятигорский медико-фармацевтический институт-филиал ГБОУ ВПО ВолгГМУ Минздрава России, г. Пятигорск

ADZHIYENKO V.L.

Pyatigorsk Medical & Pharmaceutical Institute-Branch of Volgograd State Medical University of the Russian Federation Ministry of Health, t. Pyatigorsk



WWW.WWW.MOVN.RU/ PERSPEKTIVY-RAZVITIYA-SOVREMENNOJ

Введение

ассматривая вузы страны как наиболее ярких представителей среди подведомственных организаций и учреждений, Министерство образования и науки ставит перед ними задачу повышения эффективности деятельности и обеспечения конкурентоспособности на внешнем и внутреннем рынке образовательных услуг. История прошедшего столетия свидетельствует, что побуждающей силой развития является конкуренция, а успех в конкурентной борьбе обеспечивает эффективная система управления. Обобщая опыт развития менеджмента, неоспоримо следует вывод о том, что лидирующую позицию в итоге занимают предприятия и организации, поставившие во главу угла своей конкурентной стратегии ориентацию на качество и создавшие систему управления как систему управления качеством. Повышение качества образовательных услуг вузов в этой связи рассматривается как стратегическая цель в рамках государственных задач, и как средство обеспечения жизнедеятельности, развития и процветания вуза в рамках задач самого вуза. Сегодня вуз должен признать свое положение как «субъект рынка» и, следовательно, признать, что все закономерности рыночной экономики, закономерности борьбы за выживание и «естественный отбор» действуют и на рынке образовательных услуг.

Система менеджмента качества вуза и перспективы ее развития

Качество подразумевает ориентацию на потребителя и должно быть соотнесено с требованиями потребителя и его ожиданиями. Качество оценивает потребитель. Из этого следует также, что качество представляет собой относительное понятие, которое в большей степени определяется конкуренцией на рынке. Качество продукции, включая услуги может со временем значительно ухудшаться если конкуренты выпустят на рынок альтернативную продукцию с лучшими характеристиками.

Ориентация на потребителя подразумевает установление его желаний и нужд. Это должно быть сделано посредством анализа своего потребителя, изучения рынка. Затем следует попытаться воплотить ожидания рынка в проекте и производстве продукции или услуги. Ориентация на потребителя не означает, что потребитель всегда прав. Тем не менее предприятия должны слушать потребителя и должны понять, почему он имеет такие ожидания и такие потребности.

Ориентация на внешнего потребителя подразумевает не только покупателя, конечного пользователя. Должны быть рассмотрены все внешние категории. Так, с точки зрения индустрии образования, необхо-

димо рассматривать в качестве потребителей такие категории, как государство и общество, учреждения и предприятия (государственные, общественные, частные) личность обучаемого, его семейное окружение. Государство и общество как потребители требуют и ожидают развитие экономики страны, рост благосостояния граждан, повышение уровня культуры, образованности, политической и социальной грамотности. Предприятия ожидают профессионально компетентных, коммуникативных специалистов, имеющих позитивное отношение к своей профессии. Обучаемый стремится повысить свой уровень образованности, интеллектуальный уровень, быть востребованным на рынке труда, повысить свой социальный статус. Ожидания его семейного окружения тоже вполне понятны [1].

Кроме того, жизненно важна для организации (предприятия, учреждения) категория внутреннего потребителя. Каждый служащий представляет внутри компании часть последовательности поставщик-потребитель. Для того чтобы иметь возможность удовлетворить внешнего потребителя, необходимо удовлетворить также потребности и внутреннего. Корректное руководство процессами внутри организации представляет собой основное условие для достижения качественных результатов. Попытки достигнуть высокого внешнего качества при низком внутреннем (ошибки в планировании и исполнении, потери, задержки, снижение производительности, чрезмерные затраты, потеря мотивации сотрудников) могут быть иногда и осуществимы, но в долгосрочном плане результаты будут явно безуспешные, поскольку продукция будет не конкурентоспособной [1].

Система качества вуза — совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления политики в области качества с помощью таких средств, как планирование качества, управление качеством, обеспечение качества и улучшение качества. Политика в области качества является основным документом системы качества. Она определяет цель построения и функционирования системы качества, а также обязательства высшего руководства по достижению поставленной цели.

Система качества вуза охватывает следующие сферы его деятельности: педагогическую, научную, административную, хозяйственную. Указанные сферы деятельности взаимосвязаны между собой и в большинстве случаев пересекаются.

Функционирование системы качества вуза осуществляется за счет вовлеченности всего персонала, при этом высшее руководство в лице ректора принимает на себя полную ответственность за достижение целей политики в области качества.

Административное управление в рамках системы качества вуза базируется на управлении процес-

сами по фактическим показателям, а на завершающей стадии призвано реализовать непрерывное улучшение по критерию эффективности процесса. Под эффективностью процесса понимается его вклад в целевую функцию политики в области качества с учетом затрат всех видов ресурсов.

Несмотря на то что модели системы качества по стандартам ISO 9000 не имеют отраслевой направленности и применимы к организациям и предприятиям, выпускающим продукцию и оказывающим услуги в различных сферах, специфика индустрии образования должна непременно отражаться трактовке текста стандарта и методиках оценки соответствия системы качества вуза. Положения стандарта необходимо конкретизировать применительно к процессам учебного заведения, а систему оценки соотнести с задачами вуза и Минобразования и науки РФ в целом.

Учитывая обоснованную значимость применения модели системы качества в Высшей школе России, а также ярко выраженную отраслевую специфику, актуальной становится задача создания отраслевой системы оценки соответствия — отраслевой системы сертификации систем качества высших учебных заведений.

В системе сертификации признается, что система качества уникальна для каждой отдельной организации и может эффективно функционировать только тогда, когда четко определены присущие конкретной организации цели и политика в области качества, а также виды деятельности и ответственность, при этом каждая отдельная организации несет ответственность за созданную ею свою систему качества [2].

В организациях, занимающихся предоставлением образовательных услуг, большая часть персонала непосредственно контактирует с внешним потребителем. В процессе оказания услуги потребитель воспринимает и оценивает (иногда на уровне подсознания) академический уровень, профессиональные знания, социальные навыки сотрудников образовательной организации.

Границы предоставленных услуг могут быть различны: они могут быть реализованы на основе стандартной образовательной программы или учебного плана, но во многих случаях услуги предоставляются на основе соглашения между образовательной организацией и потребителем (корпоративным или частным).

Поскольку специалисты (в том числе преподаватели) образовательной организации имеют определенную свободу при разработке и реализации образовательных программ и учебных планов, их персональная компетенция имеет важное значение для получения требуемых результатов. Однако основной процесс может быть эффективным, только если он поддерживается вспомогательными про-

цессами, такими как прием, отбор, обучение персонала; научные исследования, исследование рынка и разработка образовательной услуги, формирование политики поддерживание организационных взаимосвязей, управление документацией и делопроизводство и др.

Сегодня повышение качества образовательных услуг вузов рассматривается как стратегическая цель в рамках государственных задач и как средство обеспечения жизнедеятельности, развития и процветания вуза в рамках задач самого учебного заведения. Сегодня вуз должен признать себя субъектом рынка и, следовательно, понять, что на рынке образовательных услуг действуют все закономерности рыночной экономики, используются различные методы борьбы за выживание и происходит естественный отбор.

Прежде чем создавать или совершенствовать СМК образования в вузе, необходимо определить, что именно входит в данное понятие. СМК организации строится исходя из задач, поставленных перед ней, а также из того, насколько компания готова к работе с этой системой.

СМК вуза — это совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для реализации политики в области качества с помощью планирования, обеспечения, постоянного повышения качества и управления им. Политика в области качества является основным документом системы. Она определяет цель построения и функционирования СМК, а также обязательства высшего руководства по достижению поставленных целей.

СМК охватывает педагогическую, научную, административную и хозяйственную сферы деятельности вуза. Указанные сферы взаимосвязаны и в большинстве случаев пересекаются. Функционирование СМК осуществляется за счет вовлеченности всего персонала вуза в этот процесс, при этом высшее руководство в лице ректора берет на себя полную ответственность за достижение целей политики в области качества.

Административное управление в рамках системы качества вуза базируется на управлении процессами по фактическим показателям, а на завершающей стадии призвано обеспечить непрерывное улучшение по критерию «эффективность процесса». Под эффективностью процесса понимается его вклад в выполнение целевой функции политики в области качества с учетом затрат всех видов ресурсов.

При разработке концепции качества образования необходимо ответить на следующие вопросы:

- что понимать под качеством образования;
- какую роль должна играть система качества вуза в решении общей задачи повышения качества образования;
 - как необходимо строить такую систему?

Основой концепции системы качества в вузе являются следующие положения.

- 1. Система качества обеспечивает выполнение только тех задач, которые может решить эффективная система управления. Она не панацея, а одно из средств достижения общей цели повышения качества образования.
- 2. Система качества корпоративная система, успех ее создания и внедрения напрямую зависит от вовлеченности всего коллектива университета в данный процесс.
- 3. Основная цель создания системы повышение эффективности ОП, поэтому важнейшей задачей является выбор критериев эффективности, их измерение и доведение полученных результатов до всех участников процесса.

Согласно данному подходу важнейшим документом создаваемой системы качества становится стратегический план деятельности вуза — концепция развития образовательного учреждения. Данная концепция является многоуровневой и включает:

- на верхнем уровне концепцию развития вуза в целом и концепции развития основных направлений его деятельности (образовательной, научной и производственной);
- на среднем уровне концепции развития факультетов вуза, создаваемые на основе документов верхнего уровня и конкретизирующие цели и задачи развития на уровне факультетов;
- на нижнем уровне концепции развития подразделений университета (кафедр, служб, отделов), конкретизирующие цели и задачи их развития.

Определение концептуального подхода позволяет перейти к формулированию принципов создания и совершенствования СМК в вузах [3].

Базой для формирования политики и целей образовательного учреждения в области качества являются следующие принципы, приведенные в МС ISO 9000:2008.

Ориентация организации на заказчика (customer focus). Деятельность любой организации зависит от ее клиентов, поэтому компании должны понимать текущие и будущие нужды заказчика, выполнять его требования и стремиться превзойти его ожидания. Стандарты ISO 9000:2008 ориентируют на выявление различных потребностей и ожиданий покупателей, которые играют важную роль в процессе принятия решений о приобретении продукции/ услуги. Необходимо обеспечить сбалансированный подход к выполнению запросов потребителей и требований других сторон (акционеров, поставщиков, регионов, общества в целом и др.), заинтересованных в результатах деятельности организации, при этом необходимо измерять и оценивать степень удовлетворенности потребителей, а система качества должна содержать механизм выработки корректирующих действий в случаях необходимости.

Ведущая роль руководства. Руководителям необходимо обеспечить единство цели и направления деятельности организации, а также сформировать внутреннюю среду компании, создав обстановку, в которой сотрудники целиком и полностью могут быть вовлечены в процесс достижения целей фирмы.

Вовлечение сотрудников. Сотрудники представляют наиболее существенную и ценную часть организации, и максимально эффективное использование их возможностей может принести компании наибольшую выгоду. Система качества и ее механизмы должны побуждать персонал проявлять инициативу и брать на себя ответственность в решении проблем качества, активно повышать свой уровень знаний, передавать накопленный опыт коллегам, представлять свою компанию потребителям и всем заинтересованным сторонам в выгодном свете.

Процессо-ориентированный подход. Любая деятельность, в процессе которой происходит преобразование входных данных в выходные результаты, может рассматриваться как процесс. Чтобы функционировать эффективно, организации должны выявлять в своей работе взаимосвязанные процессы и управлять ими. Часто выходные данные одного процесса непосредственно формируют входные данные другого.

Состав процессов, соответствующих конкретным функциям, определяется на основе организационной структуры. Набор специальных функций, являющихся частями конкретных функций, выявляется с помощью логического анализа деятельности непосредственных исполнителей.

Сформированный таким образом перечень основных процессов документируется. При документировании устанавливаются владельцы процессов из числа специалистов высокой квалификации, знающих свои процессы и пользующихся авторитетом у сотрудников. Таким образом, при назначении владельцев процессов реализуется такой принцип менеджмента качества, как лидерство.

Системный подход к управлению. Выявление взаимосвязанных процессов, направленных на достижение заданных целей, их понимание и управление ими как системой способствует повышению эффективности деятельности организации.

Принцип системного подхода тесно связан с предыдущим принципом и с представлением о системе качества как о совокупности взаимосвязанных процессов. Системный подход предполагает также постоянное улучшение системы через измерение и оценку.

Постоянное улучшение. Постоянное улучшение должно быть неизменной целью организации.

В стандартах ISO 9000:2008 декларируется необходимость непрерывной оптимизации СМК и подчеркивается, что:

- успешное функционирование организации является результатом внедрения СМК, которая разработана с учетом принципа постоянного улучшения;
- СМК обеспечивает основу для реализации принципа постоянного улучшения и удовлетворения запросов потребителей;
- статистические методы применяются для определения изменчивости (вариабельности) процессов и их результатов, что является основой для постоянного улучшения СМК [4].

Наиболее важными положениями, связанными с рассматриваемым принципом, в МС ISO 9001:2008 являются следующие:

- высшее руководство организации должно продемонстрировать свою готовность к разработке и улучшению СМК, а также обеспечить стремление политики в области качества к выполнению установленных требований и постоянному улучшению;
- высшее руководство должно обеспечить планирование в области качества, которое включало бы постоянное улучшение СМК;
- результаты анализа функционирования СМК должны включать действия по улучшению системы и ее процессов;
- для внедрения и улучшения процессов СМК организация должна быть своевременно обеспечена необходимыми ресурсами;
- компания должна определить, спланировать и осуществить действия по измерению и контролю, необходимые для обеспечения соответствия продукции установленным требованиям и достижения улучшений (это включает оценку потребности в использовании применяемых методов);
- организация должна определять и анализировать данные, необходимые для оценки эффективности функционирования СМК и поиска возможностей ее улучшения;
- организация должна способствовать постоянному улучшению СМК с помощью:
 - внедрения политики в области качества;
 - использования результатов аудитов;
 - анализа данных;
 - корректирующих и предупреждающих действий;
 - анализа со стороны руководства.

Подход к принятию решения, основанный на факmax (factual approach to decision making). Эффективность решения базируется на логическом и интуитивном анализе информации.

Данный принцип чаще всего является альтернативой применяемому на практике способу принятия решений на основе чутья, накопленного опыта, предположений и др.

Использование этого принципа требует прежде всего проведения измерений и сбора достоверных и точных данных, относящихся к поставленной задаче. Поиск информации и ее последующий анализ

предполагают знание и применение специальных методов, в частности статистических.

Взаимовыгодные отношения с поставщиками (тиtually beneficial supplier relationships). Если отношения между организацией и ее поставщиком формируются на взаимовыгодной основе, они способствуют расширению возможностей обеих компаний.

Реализация данного принципа требует:

- идентификации основных поставщиков;
- установления четких, открытых связей и отношений (базирующихся на балансе краткосрочных и долгосрочных целей обеих сторон);
 - обмена информацией и планами на будущее;
- совместной работы, направленной на глубокое понимание потребностей клиентов;
 - инициирования общих разработок;
 - улучшения продукции и процессов.

СМК должна иметь стимулирующие механизмы по признанию достижений и оптимизации деятельности поставщика.

Реализация изложенных принципов применительно к СМК научно-образовательной продукции вуза связана с решением целого ряда задач, таких как:

- постоянное изучение требований потребителей;
- систематический анализ тенденций развития в областях знаний, соответствующих компетенции вуза;
- постоянное изучение конъюнктуры мирового рынка в сфере образования и науки;
- систематическая актуализация миссии, целей и политики вуза;
- тесное взаимодействие с поставщиками (школами, гимназиями, лицеями, колледжами) и субподрядчиками;
- применение образовательных программ, соответствующих мировым нормам и требованиям [5].

Описание принципов создания и совершенствования СМК в вузах позволяет перейти к определению состава работ по их практическому внедрению.

Необходимость реализации принципов TQM связана с главной задачей современной системы образования — совершенствованием учебных программ и повышением качества предоставляемых образовательных услуг с целью удовлетворения потребностей общества и подготовки специалистов, отвечающих требованиям нынешнего этапа экономического развития страны.

Анализ нормативных требований государства и других заинтересованных сторон к качеству подготовки специалистов позволяет интегрировать понятие качества образовательных услуг в общее понятие качества деятельности вуза. СМК, направленная на создание и поддержание условий качественной подготовки специалистов, становится частью общей системы управления вузом, а значит объектом регулярного анализа и оценки со стороны высшего руководства. Результаты анали-

за являются основой планирования по улучшению деятельности.

Таким образом, можно сформулировать ряд выводов по вопросу применения стандартов серии ИСО 9000 в высшей школе России.

1. В промышленности в результате эволюционного развития сертификация систем качества из вспомогательного инструмента оценки качества превратилась в основной инструмент гарантий качества. Аналогично развивается ситуация и в индустрии образовании.

В среднем учреждения высшей школы России по своему уровню развития готовы к построению систем качества по модели стандартов ИСО 9000 (ГОСТ Р ИСО 9000).

Внедрение систем качества по модели стандартов ИСО 9000 (ГОСТ ИСО 9001) в вузах России позволит повысить эффективность их деятельности, обеспечивая рост качества образовательных услуг.

Немаловажным станет для вуза повышение уровня технологической дисциплины сотрудников, создания системы регулярных внутренних аудитов качества и повышение на их основе уровня исполнительской дисциплины, повышение инвестиционной привлекательности и создание нового имиджа вуза.

Отраслевая специфика и ожидания высшей технической школы России ставят перед Минобразования и науки РФ задачу скорейшего создания и ввода в действие отраслевой системы сертификации систем качества вузов.

Система сертификации в сфере образования должна быть гармонизирована с действующими в России системами сертификации систем качества, международными правилами и нормами как в сфере образования, так и в других сферах, оценками, аттестацией и аккредитацией.

Система должна быть также гармонизирована с существующими системами оценки качества — рейтинговыми оценками [6].

Учитывая, что создание системы обеспечения качества образования является ключевой сферой компетентности высшего руководства вуза, должно быть принято стратегическое решение о начале работ по созданию системы менеджмента качества. С этой целью необходимо разработать и принять ученым советом Концепцию построения системы менеджмента качества образовательной деятельности (СМК ОД).

В соответствии с принятой концепцией необходимо разработать внутривузовскую программу разработки и внедрения СМК ОД. В рамках этой программы на первом этапе приказом ректора создается Совет по качеству во главе с первым проректором по научно-образовательной деятельности, разрабатывается и принимается ученым советом политика в области качества, создаются такие подразделения,

как «Служба качества» (СК), «Центр менеджмента качества в образовании» (ЦМКО) и «Аналитический центр» (АнЦ) и т.п., действующие в соответствии с утвержденными положениями. Советом по качеству разрабатывается проект организационной структуры системы качества и план мероприятий по разработке и внедрению СМК вуза [1].

В план стратегического развития ОУ включают, например:

- совершенствование многоуровневого университетского образования, обеспечивающего высокое качество подготовки и востребованность специалистов;
- модернизацию содержания образовательного процесса, учитывающего новейшие достижения науки, техники и технологий; создание системы опережающей подготовки кадров в интересах прогнозируемого развития науки, экономики, культуры, образования;
- активное взаимодействие с работодателями по формированию требований к содержанию и оценке качества образовательных программ; развитие на основе стратегического партнерства системы целевой подготовки по заказам промышленных предприятий, учреждений и организаций социальной сферы;
- повышение качества и эффективности подготовки кадров высшей квалификации в аспирантуре и докторантуре по актуальным научным направлениям, организацию совместной со стратегическими партнерами деятельности аспирантуры, докторантуры и специализированных советов по защитам диссертаций;
- разработку, внедрение и использование современных педагогических и информационных технологий, форм открытого образования и дистанционного обучения в университете, его филиалах и представительствах, на базовых кафедрах и у других участников образовательного процесса;
- расширение сферы и спектра услуг дополнительного образования и модернизацию системы повышения квалификации и переподготовки работников промышленности, образования, науки, культуры и государственной службы;
- расширение сферы информационного обеспечения учебной деятельности университетского комплекса, включая библиотечное обслуживание в сети ETUNET;
- повышения качества учебно-методического, материально-технического, информационного и кадрового обеспечения образовательного процесса и т.п. [7].

Применительно к сфере высшего образования качество результатов образовательной деятельности определяется качеством знаний, навыков и умений выпускников вузов, их активной гражданской позицией, уровнем культуры и нравственности.

Высокое качество результатов может быть достигнуто только при хорошем качестве образовательного процесса, которое определяется, с одной стороны, его содержанием, а с другой – его обеспеченностью материально-техническими, информационными и кадровыми ресурсами. В то же время высокое качество образовательного процесса может быть обеспечено только при качественном функционировании всей системы вуза, включая качество менеджмента на всех уровнях управления и качество организации вспомогательных процессов.

Исходя из вышеизложенного, при создании СМК вуза необходимо учитывать общие требования, предъявляемые к СМК организаций.

 СМК — это совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих процессов, обеспечивающих руководство организацией и управление ее процессами – от разработки политики и целей в области качества до достижения этих целей.

СМК имеет следующее назначение:

- демонстрация способности оказывать образовательные услуги, отвечающие требованиям потребителей и соответствующим обязательным требованиям законодательства РФ;
- повышение удовлетворенности потребителей посредством результативного применения СМК в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001, включая процессы постоянного ее улучшения;
- определение и удовлетворение потребностей и ожиданий своих потребителей и других заинтересованных сторон (работников предприятия, поставщиков), обеспечение преимуществ в конкурентной борьбе;
- создание необходимых условий для гарантированного выполнения требований потребителей к качеству образовательной услуги.
- разработка и функционирование СМК базируются на принципах, установленных ГОСТ Р ИСО 9000.

Заключение

Внедрение систем качества по модели стандартов ISO 9000 (ГОСТ Р ИСО 9000) в вузах России позволит повысить эффективность их деятельности, обеспечивая рост качества образовательных услуг при снижении затрат по основным и вспомогательным процессам. Немаловажным станет для вуза повышение уровня технологической дисциплины сотрудников, создания системы регулярных внутренних аудитов качества и повышение на их основе уровня исполнительской дисциплины, инвестиционной привлекательности, а также создание нового имиджа вуза.

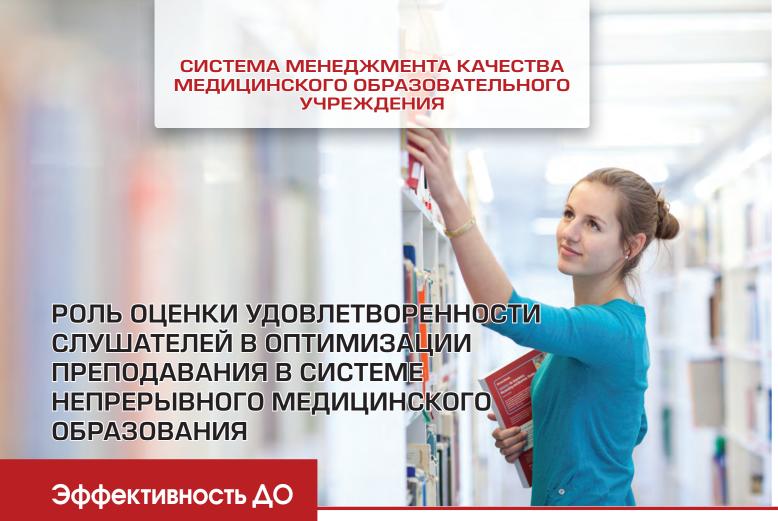
Отраслевая специфика и ожидания высшей технической школы России ставят перед Минобразования РФ задачу скорейшего создания и ввода в действие отраслевой системы сертификации систем качества вузов. Система сертификации в сфере образования должна быть гармонизирована с действующими в России системами сертификации систем качества, международными правилами и нормами как в сфере образования, так и в других сферах.

В заключении отметим, что внедрение СМК в образовательном учреждении позволит:

- сплотить сотрудников в команду единомышленников, способных эффективно решать поставленные задачи в интересах всего коллектива;
- способствовать созданию условий для подготовки высококвалифицированных специалистов;
- постоянно повышать квалификацию профессорско-преподавательского состава;
- позитивно решать экономические проблемы в образовании;
- обслуживающему персоналу качественно выполнять свои обязанности.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- Круглов М.Г., Сергеев С.К., Такташов В.А. и др. Менеджмент систем качества: Учеб. пособие. - М.: ИПК Издательство стандартов, 1997. - 368 с.
- Приходько В.М., Мануйлов В.Ф., Луканин В.Н. и др. Высшее техническое образование: мировые тенденции развития, образовательные программы, качество подготовки специалистов, инженерная педагогика / Под ред. Жураковского В.М. – М., 1998. -
- Галактионов В.В., Дьяконов С.Г., Жураковский В.М. и др. Разработка и внедрение научно-методического обеспечения совершенствования инженерного образования и создание системы подготовки и повышения квалификации преподавателей технических вузов. - М.: МАДИ (ТУ), 2000. - 64 с.
- Мануйлов В.Ф., Дмитренко В.П., Федотова А.В. и др. Образовательные услуги и управление качеством. Под редакцией Петрова А.П. - М.: «ЛАТМЕС», 2001. - 196 с.
- 5. ГОСТ Р 52614.2-2006 Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в сфере образования.
- ГОСТ Р ИСО 9001-2008 Системы менеджмента качества. Требова-
- 7. Деминг Э. Выход из кризиса. Тверь: АЛЬБА, 1994. 497 с.



Эффективность ДО зависит ОТ КАЧЕСТВА

используемых материалов

и мастерства педагогов

Для реализации концепции непрерывного медицинского образования требуется активно внедрять инновационный подход к образованию, в частности, проводить программы обучения специалистов с использованием дистанционных технологий. Дистанционное образование (ДО) требует от преподавателя наличия специальной подготовки, специальных знаний и умений общения с аудиторией и организации учебного процесса. Независимая оценка профессиональных компетенций слушателя после прохождения программы обучения также повышает требования к качеству данного обучения.

ПОДРОБНОСТИ ЧИТАЙТЕ В СТАТЬЕ

ROLE OF EVALUATION OF SATISFACTION OF TRAINEE IN OPTIMIZATION OF TEACHING IN SYSTEM OF CONTINUOUS MEDICAL EDUCATION

For realization of continuous medical education concept one needs to actively apply innovative approach to education, including employment of distance education technologies. These technologies require special qualification and experience of all involved teachers. The independent evaluation of professional level of trainee after the training course completion increases demands for teaching quality improvement.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: удовлетворенность слушателей, непрерывное медицинское образование, дистанционное образование.

KEYWORDS: satisfaction of trainee, continuous medical education, distance education.

БЕЛОБОРОДОВА А.В.

ГБОУ ВПО Первый МГМУ имени И.М. Сеченова, г. Москва

BELOBORODOVA A.V.

First Moscow state Medical University, Moscow, Russia



WWW.MOVN.RU/ ROL-OTSENKI-UDOVLETVORENNOSTI-SLUSHATELEJ

Введение

онцепция непрерывного профессионального развития - основополагающая доктрина, определяющая приоритетные направления и механизмы их реализации в решении проблемы высокой профессиональной квалификации кадров в сфере здравоохранения, гарантирующей высокое качество медицинской помощи [1]. Для реализации концепции непрерывного профессионального развития требуется не только сохранить лучший отечественный и зарубежный опыт образования, но и активно внедрять инновационный подход к образованию (расширять виды и объемы применения дистанционных образовательных технологий), создавать структуру независимой оценки профессиональных квалификаций. При решении данных задач высокую актуальность приобретает вопрос качества преподавания в нетрадиционных условиях образовательного процесса. В связи с этим необходима разработка подходов к оценке удовлетворенности слушателей для оптимизации преподавания в системе непрерывного медицинского образования.

Основная часть

Традиционно выделяют несколько форм образования в системе непрерывного медицинского образования: очная (включающая отработку практических навыков на базе специализированных центров), очно-заочная и заочная. В последние годы появилась новая форма образования — дистанционное образование (ДО). Необходимость активного внедрения ДО в систему непрерывного медицинского образования обусловлена очевидными преимуществами ДО (отсутствие дополнительных расходов на образования слушателя, возможность обучаться без отрыва от работы, кардинальное решение проблемы транспортной доступности, возможность индивидуализации обучения, возможность получения более престижного образования).

ДО реализуется средствами интернет-технологий или другими компьютерными средствами, предусматривающими интерактивность. Формы ДО: телеконференции, веб-трансляции, вебинары, веб-презентации, веб-кастинг, мастер-классы on-line и т.д.

Соотношение объема проведенных учебных и практических занятий с использованием дистанционных образовательных технологий определяется Учреждением в установленном порядке (например, не менее 75% часов учебного плана обучающийся осваивает посредством дистанционных технологий и 25% — традиционным способом) [2]. В частности, система ДО в ГБОУ ВПО Первый МГМУ имени И.М. Сеченова формируется путем создания электронных учебно-методических комплексов (ЭУМК), на основе которых формируют-

ся электронные образовательные ресурсы. ЭУМК включает в себя: программу учебного предмета (дисциплины, учебного курса), учебник по учебному предмету, учебно-методическое пособие (практикум или практическое пособие), материалы для контроля качества усвоения материала, методические рекомендации для обучающегося по изучению учебного предмета, организации самоконтроля, текущего и рубежного контроля, учебные (дидактические) пособия и задачники, позволяющие обеспечить освоение и реализацию образовательной программы. ЭУМК может быть при необходимости дополнен справочными изданиями и словарями, периодическими, отраслевыми изданиями, научной литературой, хрестоматиями, ссылками на базы данных, сайты, справочные системы, электронные словари и сетевые ресурсы [2, 3].

В учебном процессе с применением ДО могут использоваться следующие организационные формы учебной деятельности:

- обзорные (установочные) лекции;
- самостоятельная работа с электронными образовательными ресурсами: работа с электронным учебником, просмотр видео лекций и др.;
- самостоятельная работа с контролирующими программами (тестами);
- консультации (индивидуальные с применением электронных средств, групповые и предэкзаменационные тьюториалы);
- семинары;
- коллоквиумы;
- контрольные работы;
- курсовые и дипломные работы;
- лабораторные практикумы и другие виды работ, предусмотренные рабочим учебным планом [3, 4, 5].

ДО будучи индивидуализированным не исключает возможностей коммуникации не только с преподавателем, но и с другими обучающимися, сотрудничества в процессе разного рода познавательной и творческой деятельности.

Эффективность обучения на расстоянии зависит от следующих составляющих:

- а) эффективного взаимодействия преподавателя и обучаемого, несмотря на фактическую удаленность;
- б) используемых при этом педагогических технологий;
- в) эффективности разработанных методических материалов и способов их доставки;
- г) эффективности обратной связи.

Таким образом, эффективность ДО напрямую зависит от качества используемых материалов (учебных курсов) и мастерства педагогов, участвующих в этом процессе. Концептуальные педагогические положения, на которых предполагается строить современный курс ДО, сводятся к следующему.

- 1. В центре процесса обучения находится самостоятельная познавательная деятельность обучаемого.
- Важно, чтобы обучаемый научился самостоятельно приобретать знания, пользуясь разнообразными источниками информации; умел с этой информацией работать, используя различные способы познавательной деятельности, и имел при этом возможность работать в удобное для него время.
- Самостоятельное приобретение знаний не должно носить пассивный характер. Напротив, обучаемый с самого начала должен быть вовлечен в активную познавательную деятельность, не ограничивающуюся овладением знаниями, но непременно предусматривающую их применение для решения разнообразных проблем.
- 4. Организация самостоятельной (индивидуальной или групповой) деятельности обучаемых в сети интернет предполагает использование новейших педагогических технологий, адекватных специфике данной формы обучения. Наиболее удачны в этом отношении исследовательские, проблемные методы.
- ДО предусматривает активное взаимодействие как с преподавателем-координатором курса, так и с другими партнерами, сотрудничество в процессе разного рода познавательной и творческой деятельности.
- 6. Система контроля должна строиться на основе оперативной обратной связи (предусмотренной в структуре учебного материала, оперативного обращения к преподавателю или консультанту курса в любое удобное для обучаемого время), автоматического контроля (через систему тестирования) и отсроченного контроля (например, при очном тестировании).

Таким образом, ДО требует от преподавателя наличия специальной подготовки, специальных знаний и умений общения с аудиторией и организации учебного процесса. Требуется не только разработать грамотный и максимально полный курс, но и суметь так организовать дистанционное преподавание, чтобы каждый слушатель мог усвоить максимум информации в зависимости от индивидуальных особенностей.

В то же время при работе в системе ДО преподавателю становится особенно сложно самостоятельно оценить уровень своего преподавания. Ситуация усугубляется отсутствием полноценной обратной связи с субъектами обучения и потерей возможности лично оценить знания слушателей на экзамене. Преподаватель может считать, что тот объем материала, который он дает слушателям, является квинтэссенцией всей информации по данной теме и преподается им в доступной, конкретной форме, в то время как слушатель, находящийся по ту сторо-

ну экрана, воспринимает информацию с трудом (по его мнению, информация не достаточно ярко иллюстрирована, сумбурна, нескрупулезна). Кроме того, априори тяжело оценить изначальный уровень информированности данной аудитории без проведения живого экспресс-опроса, непрерывного наблюдения за реакцией аудитории в процессе изложения материала. Как следствие, преподаватель может, по мнению одних слушателей, рассказывать очевидные и хорошо известные им факты, а по мнению других слушателей, не рассказав основ, углубляется в более сложную научную информацию.

Независимая оценка профессиональных компетенций слушателя после прохождения программы обучения повышает требования к качеству данного обучения. В соответствии с приказом Минздрава России от 29 ноября 2012 г. № 982н для получения сертификата специалиста врачу необходимо пройти обучение по дополнительным профессиональным образовательным программам медицинского образования (повышение квалификации, профессиональная переподготовка) и сдать сертификационный экзамен. Состав экзаменационной комиссии формируется таким образом, чтобы была исключена возможность конфликта интересов, который мог бы повлиять на принимаемые решения [6], т.е. слушатели проходят сертификационные экзамены на базе отличной от той, на которой проходили обучение.

Для оценки уровня преподавания целесообразно проводить мониторинг удовлетворенности слушателей [7]. Одним из методов изучения удовлетворенности является анкетирование. На кафедре медико-социальной экспертизы и поликлинической терапии факультета послевузовского образования врачей была разработана анкета для оценки качества преподавания (табл. 1).

Таблица 1.

AHKETA

Оцените, пожалуйста, качество преподавания: изложение материала, иллюстративных пособий (слайдов, методических материалов и т.д.) по 5-балльной шкале (обвести)

Ф.И.О. преподавателя, должность	Изложение Иллюстративные материала пособия	
	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

Удовлетворены ли Вы содержанием и структурой программы обучения?

Соответствует ли данная программа обучения Вашей практической деятельности?

Какие занятия Вы находите наиболее содержательными и полезными?		
Какие занятия Вы находите наименее информативными?		
Общая оценка программы обучения		
Ваши пожелания:		

Данную анкету анонимно заполняли слушатели, закончившие курс ДО на кафедре. Курс ДО состоял из очной части, проведения вебинаров сотрудниками кафедры, обучения слушателей с использованием ЭУМК, размешенного на Едином Образовательном Портале ГБОУ ВПО Первый МГМУ имени И.М. Сеченова. В состав ЭУМК в том числе входит проведение текущего контроля по итогам изучения каждого модуля (раздела), состоящего из тестовых заданий и ситуационных задач или кейс-задач. Таким образом, сотрудники кафедры могли оценить уровень усвоения материала слушателями по итогам каждого модуля и при необходимости провести корректирующие занятия, посвященные проблемным вопросам.

По итогам анализа 109 анкет слушатели высоко оценили уровень преподавания на кафедре (99,2% удовлетворены структурой и содержанием программы обучения, 99,2% слушателей считают программу обучения соответствующей их практической деятельности и 92,5% оценили программу обучения на «отлично»). Однако были выявлены следующие проблемы:

- 1. недостаточно индивидуализированный подход в связи с трудностью оценки начального уровня знаний слушателей по каждой теме. Как следствие, для ряда слушателей глубина подачи части материала была недостаточной, в то же время для некоторых слушателей определенная доля информация оказалась уже хорошо известной;
- 2. высокая приверженность некоторых слушателей к традиционным формам образования, невысокий уровень компьютерной грамотности;
- 3. технические проблемы.

Для оптимизации анкет можно рекомендовать оценивать не только каждого преподавателя лично, но и каждую тему программы обучения в отдель-

ности. При разработке электронных ресурсов для проведения ДО нужно не только предоставлять достаточный объем современных знаний (лекции, учебно-методические пособия, рекомендации по диагностики и лечению, полезные ссылки и т.д.), но и по итогам прохождения каждого модуля разработать текущий контроль (например, тестовые задания, ситуационные задачи, кейс-задачи) для оценки усвояемости материала. При неудовлетворительном прохождении текущего контроля следует повторно разобрать трудные для слушателей вопросы из пройденной темы.

Заключение

Таким образом, современные тенденции в непрерывном медицинском образовании диктуют более высокие требования к преподаванию — преподаватель должен обладать не только высоким профессиональным уровнем, но и в совершенстве владеть андрогогическим мастерством. Для улучшения качества преподавания по программам обучения с использованием дистанционных технологий рекомендуется не только оценивать уровень сдачи слушателями сертификационного экзамена, но и в первую очередь проводить мониторинг удовлетворенности слушателей обучением. Для оценки удовлетворенности слушателей целесообразно использовать анонимное анкетирование.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- Решетников В.А., Ших Е.В., Выжигина М.А., Сизова Ж.М. Концепция непрерывного профессионального развития специалистов в медико-биологической и фармацевтической отрасли // Сборник тезисов конференции «Медицинское образование 2013», 2013. – С. 431–433.
- Выжигина М.А., Ших Е.В., Сизова Ж.М. Концепция создания и развития дистанционного образования в медико-биологической и фармацевтической отрасли // Сборник тезисов конференции «Медицинское образование 2013», 2013. – С. 103–106.
- 3. *Щеголева Т.В., Юрасов В.Г., Кольцова Г.В.* Методическое руководство по разработке электронного учебно-методического обеспечения системы электронно-дистанционного обучения / Воронеж: ФГБО УВПО Воронежский государственный технический университет, 2012. 25 с.
- 4. *Орчаков О.А., Калмыков А.А*. Проектирование дистанционных курсов: Пособие для преподавателей и методистов / Под ред. О.А. Орчакова.— М.: Издательство МНЭПУ, 2002. 50 с.
- 5. Заугольникова Т.В. Рекомендации по составлению типовых учебных пособий, организованных по модульному принципу на электронных носителях, используемых в последипломном профессиональном образовании врачей: Учебно-методическое пособие. М.: ГОУ ВПО ММА имени И.С. Сеченова, 2006 82 с.
- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 29 ноября 2012 г. № 982н г. Москва «Об утверждении условий и порядка выдачи сертификата специалиста медицинским и фармацевтическим работникам, формы и технических требований сертификата специалиста».
- Буянкина Р.Г., Соколовская М.В. Мониторинг требований и удовлетворенности потребителей / Под ред. Никулина С.Ю. – Красноярск: ГБОУ ВПО КрасГМУ им. проф. В.Ф. Войно-Ясенецкого Минздрава России, 2013. – 8 с.



НАИБОЛЕЕ ЭФФЕКТИВНЫМ в СМК является

процессный подход

статъя посвящена теме документирования процессов системы менеджмента качества в медицинском вузе. Особое внимание уделяется документированию основного процесса. В связи с этим в статъе также раскрывается понятие процессного подхода. Описаны теоретические основы документирования системы менеджмента качества, виды и формы документов, их иерархия и структура. Практический опыт документирования основного процесса представлен на примере государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Северо-Осетинская государственная медицинская академия» Министерства здравоохранения Российской Федерации. Статъя представляет интерес для специалистов в области системы менеджмента качества в сфере высшего образования.

подробности читайте в статье

DOCUMENTING OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN THE NORTH-OSSETIAN STATE MEDICAL ACADEMY: THE BASIC PROCES

The article considers documentation of the processes of the quality management system in the medical institute, mainly documentation of the basic process. So the idea of processing approach in the quality management system is spoken about in this article. Practical experience in documenting of the basic process is illustrated state institution of higher professional education North-Ossetian State Medical Academy of the Ministry of health of the Russian Federation. This article will be interesting for specialists of the quality management system in the field of education.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: документирование, процессный подход, система менеджмента качества, образование.

KEYWORDS: documentation, processing approach, the quality management system, education.

BETPOBA A.B.

ГБОУ ВПО Северо-Осетинская государственная медицинская академия Минздрава России, г. Владикавказ

VETROVA A.V.

North-Ossetian State Medical Academy, Vladikavkaz



WWW.MOVN.RU/ DOKUMENTIROVANIE-SISTEMY-MENEDZHMENTA-KACHESTVA

родуктом деятельности менеджера, как известно, является управленческое решение. И весь жизненный цикл этого решения от сбора и анализа необходимой информации до его принятия сопровождается созданием тех или иных документов, т.е. документально обеспечивается. В соответствии с требованиями стандартов ISO серии 9000 такое же документационное обеспечение необходимо и для системы менеджмента качества (СМК) [1].

Документирование процессов, положений, правил установленных в организации является материальной основой в управлении качеством.

Документы охватывают все процессы СМК организации: процессы жизненного цикла, менеджмента ресурсов, измерения, анализа и улучшения, а также непосредственно процессы планирования, анализа и улучшения самой СМК.

Таким образом, актуальность данной темы обусловлена важным значением документации в управлении организацией, так как на ней основана вся последовательность действий по обеспечению требуемого потребителями качества.

Цель работы — изучить документацию системы менеджмента качества и методику ее составления.

Задачи работы:

- изучить теоретические основы документирования СМК;
- проанализировать существующую документацию СМК в ГБОУ ВПО Северо-Осетинская государственная медицинская академия Минздрава России;
 - сделать выводы, предложить рекомендации.

В соответствии с требованиями ISO 9001 организация должна разработать, документально оформить, внедрить, поддерживать систему управления качеством и непрерывно улучшать её результативность [2].

Построение документации системы управления качеством обычно отвечает либо процессам организации, либо структуре применяемого стандарта на системы управления качеством или их комбинации. Также возможно использовать любой другой способ построения, который удовлетворяет потребности организации. В стандартах системы качества четко указано, какие категории документов необходимо создать.

Согласно ГОСТ ISO 9001-2011 документация системы менеджмента качества должна включать в себя:

- а) документально оформленные заявления о политике и целях в области качества;
 - б) руководство по качеству;
- в) документированные процедуры и записи, требуемые стандартом;
- г) документы, включая записи, определенные организацией как необходимые ей для обеспечения

эффективного планирования, осуществления процессов и управления ими.

Степень документированности системы менеджмента качества одной организации может отличаться от степени документированности другой в зависимости от размера организации и вида деятельности, сложности и взаимодействия процессов и компетентности персонала [3]. Характер и степень документированности СМК должны отвечать контрактным, законодательным и другим обязательным требованиям, потребностям и ожиданиям потребителей и других заинтересованных сторон и самой организации.

Документом системы качества считается любой материальный носитель информации с реквизитами, позволяющими идентифицировать данную информацию

Так, наряду с описаниями различных процедур находят применение следующие способы документирования и их носители.

Схемы и диаграммы. Эффективны для представления краткой информации, такой как формулировки заявления о политике, изложение целей компании, изображение организационной структуры.

Формы. Могут использоваться для сбора конкретной информации, накапливаемой последовательно, например данных проверок, заказов на приобретение, результатов проверок поставщика.

Диаграммы потоков (технологические схемы). Эффективное средство для общих инструкций по таким задачам, как движение материала после инвентаризации или подготовка заказов на закупки.

Рисунки и наброски. Могут использоваться для разъяснения действий по инструкциям или стандартам. Типовое применение включает рисунки в планах контроля или в стандартах по качеству.

Видео- и аудиокассеты. Могут быть эффективными средствами при обращении к большой аудитории для профориентации новых сотрудников.

Компьютерные программы. Могут использоваться для автоматизации сбора данных, подготовки и хранения документации, к которой можно легко обращаться при необходимости. Система электронной почты — средство оперативного документирования извещений и другой текущей информации.

Также документацию СМК можно классифицировать по ее назначению следующим образом:

- а) документы, представляющие согласованную информацию о системе менеджмента качества организации, предназначенную как для внутреннего, так и внешнего пользования (к таким документам относится Руководство по качеству);
- б) документы, описывающие как система менеджмента качества применяется к конкретной продукции, проекту или контракту (к таким документам относятся планы качества);

- в) документы, устанавливающие требования (к таким документам относятся спецификации);
- г) документы, содержащие рекомендации или предложения (к таким документам относятся методики);
- д) документы, содержащие информацию о том, как последовательно выполнять действия и процессы (такие документы могут включать документированные процедуры (стандарты организации), рабочие инструкции, схемы и т.д.);
- е) документы, содержащие объективные свидетельства выполненных действий или достигнутых результатов (к таким документам относятся записи: протоколы, ведомости, акты).

Описанные классификации позволяют сделать вывод, что разработка документации системы менеджмента качества и ее использование позволяют решать ряд важных задач, таких как:

достижение требуемого уровня качества продукции (услуг), возможность его оценки работниками организации и третьей стороной;

координация работы всех элементов СМК, превращение ее в работоспособный механизм;

регламентация требований к процессам, службам, работникам, их взаимодействию, что повышает эффективность организации и позволяет дать оценку работе всех исполнителей и руководства;

создание механизмов постоянного улучшения работы организации;

придание прозрачности СМК организации, создание условий для ее сертификации и оценки потребителями.

Важно отметить, что для того чтобы документация СМК действительно помогала решать все эти задачи, она должна обладать рядом качеств.

- 1. Документация должна быть системной, т.е. определенным образом структурированной, с четкими внутренними связями между элементами системы качества.
- 2. Документация должна быть комплексной, т.е. охватывать все аспекты деятельности в системе качества, в том числе организационные, экономические, технические, правовые, социально-психологические, методические.
- 3. Документация должна быть **полной**, т.е. содержать исчерпывающую информацию обо всех процессах и процедурах, выполняемых в системе качества, а также о способах регистрации данных о качестве. При этом объем документации должен быть минимальным, но достаточным для практических целей.
- 4. Документация должна быть понятной всем ее пользователям. Текст документа должен быть логически последовательным, не должен допускать различных его толкований.
- 5. Документация должна **содержать только практически выполнимые требования**. В ней нельзя устанавливать нереальные положения.

- 6. Документация должна быть адекватной рекомендациям и требованиям стандартов семейства ISO 9000. С этой целью во вводной части каждого документа необходимо давать точную ссылку на конкретный раздел или пункт стандарта, в соответствии с которым разработан данный документ.
- 7. Документация должна быть легко идентифицируемой, т.е. каждый документ системы качества должен иметь соответствующее наименование, условное обозначение и код, позволяющий установить его принадлежность к определенной части системы.
- 8. Документация должна быть адресной, т.е. каждый документ системы качества должен быть предназначен для определенной области применения и адресован конкретным исполнителям.
- 9. Документация должна быть актуализированной. Это означает, что документация в целом и каждый отдельный документ должны своевременно отражать изменения, происходящие в стандартах семейства ISO 9000 и изменения условий обеспечения качества на предприятии.
- 10. Документация должна иметь **санкциониро-ванный статус**, т.е. каждый документ системы качества и вся документация в целом должны быть утверждены полномочными должностными лицами [4].

Анализ функционирования СМК в ряде российских вузов показал, что действие процедуры документирования распространяется на все подразделения вуза, участвующие в разработке и управлении документацией учебного заведения [5].

Для внедрения и поддержания в рабочем состоянии документирования СМК любого вуза, вводятся новые понятия, среди которых:

- руководство по качеству (документ, определяющий систему менеджмента качества вуза);
- актуализация документа (приведение документа в соответствие с изменившимися внешними или внутренними условиями);
- документ (информация/значимые данные и соответствующий носитель);
- запись (документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности);
- подлинник документа (документ, оформленный подлинными подписями и выполненный на любом носителе, допускающем многократное воспроизведение с него копий);
- учтенная копия (копия подлинника документа, регистрируемая в листе рассылки контрольного экземпляра, с записью ее порядкового номера и должностного лица, которому она передается).

Ниже представлена таблица с пояснениями по основным видам документов, наиболее часто используемых в системах управления качеством [6].

Таблица 1. Основные виды документов, наиболее часто используемые в системах управления качеством, и их характеристика (с учетом ГОСТ ISO 9001-2011).

Вид документа	Характеристика и пояснения к документу	
Политика в области качества	Общие намерения и направления деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством. Политика в области качества определяется, формируется и документируется высшим руководством организации. Она должна быть согласована с общей политикой всей организации и соответствовать целям организации	
Руководство по качеству	Документ, определяющий систему менеджмента качества организации	
Процедура	Установленный способ осуществления деятельности или процесса	
Стандарт предприятия (организации)	Документ обязателен только для ограниченного срока действия или без ограничения для предприятия (организации), утвердившего его	
План качества	Документ, определяющий какие процедуры и соответствующие ресурсы, кем и когда должны применяться к конкретному проекту, продукции, процессу или контракту. План качества, обычно являющийся результатом выполнения функции планирования, может содержать ссылки на некоторые разделы руководств по качеству или процедуры	
Запись	Документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности	
Другие виды документов	Регламенты, положения, инструкции, функциональные матрицы, программы, методики, оперограммы, отчеты, формы и т.п.	

Структура документации СМК СОГМА

Структура документации системы менеджмента качества Северо-Осетинской государственной медицинской академии (СОГМА), построенная по стандарту ISO 9001:2011, представляет собой иерархическую систему взаимосвязанных документов (рисунок 1).



РИСУНОК 1

Часть этих документов оговорена в стандарте, другая часть подразумевается. Поэтому структура системы качества имеет «постоянную» составляющую, определенную стандартом, и «переменную» составляющую, зависящую от конкретной организации.

В соответствии с требованиями ГОСТ ISO 9001:2011 на сегодняшний день в СОГМА разработаны все обязательные общесистемные документы:

- политика в области качества;
- цели в области качества;
- руководство по качеству;

- стандарт разработки документированных стандартов системы менеджмента качества СМК-СТО-4.2.3-01;
- стандарт управления документацией системы менеджмента качества СМК-СТО-4.2.3-02;
- стандарт планирования и анализа деятельности со стороны руководства СМК-СТО-5.1-01;
- стандарт проведения корректирующих действий СМК-СТО-8.5.2-01;
- стандарт проведения предупреждающих действий СМК-СТО-8.5.3-01;
- стандарт организации внутренних аудитов CMK-CTO-8.2.2-01;
- стандарт «Управление записями» представлен в академии Инструкцией по делопроизводству;
- методика проведения оценки удовлетворенности студентов;
- план организационных мероприятий по улучшению системы менеджмента качества по результатам анализа со стороны руководства;
- формы документов, обеспечивающие и сопровождающие основной и управленческий процессы академии.

Использование названных документов позволяет эффективно управлять вузом как единым целым и добиваться улучшения качества образования на всех уровнях подготовки специалистов.

Практика подтверждает, что в сфере образования возможно управление качеством обучения на основе двух составляющих:

оценки знаний, навыков и умений выпускников путем тестирования и других форм контроля;

оценки показателей организации, процесса и средств обучения.

В конечном итоге качество образования в вузе оценивается уровнем соответствия готовности выпускников к профессиональной деятельности. Престиж вуза зависит от того, насколько котируются на рынке труда его выпускники.

Однако здесь необходим учет одного важного условия - задержка во времени между получением знаний и их оценкой в конкретной практической деятельности. Поэтому итоговый контроль знаний студентов в период учебы в вузе очень важен и необходим как элемент учебного процесса, однако в системе управления качеством он играет лишь вспомогательную роль. Во-первых, он является выборочным в отношении изученного учебного материала, а во-вторых, сигнализирует об уровне знаний лишь данной категории испытуемых и если он недостаточен, то исправление возможно лишь по отношению к последующим поколениям студентов. Поэтому интерес представляет управление качеством не только знаний обучаемых, но и процессов обучения, их организации и применяемых средств.

Опыт показывает, что наиболее эффективным и актуальным в области менеджмента качества является процессный подход, суть которого заключается в управлении отдельными видами деятельности и ресурсами как процессами. Внедрение его заключается в том, что вуз рассматривается как совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих процессов, а управление учебным заведением осу-

ществляется посредством управления этими процессами.

В терминах ИСО 9001:2011 деятельность, использующая ресурсы и управляемая в целях преобразования входов в выходы, может рассматриваться как процесс. Часто выход одного процесса образует непосредственно вход следующего [7].

На рисунке 2 представлена общая схема процессного подхода.

Весь процесс происходит с применением цикла Деминга Plan-Do-Check-Act (PDCA), т.е. цикла постоянного совершенствования. Цикл PDCA представляет собой наглядную модель управления качеством. Согласно данной модели, для предоставления соответствующего уровня качества нужно непрерывно повторять следующие этапы:

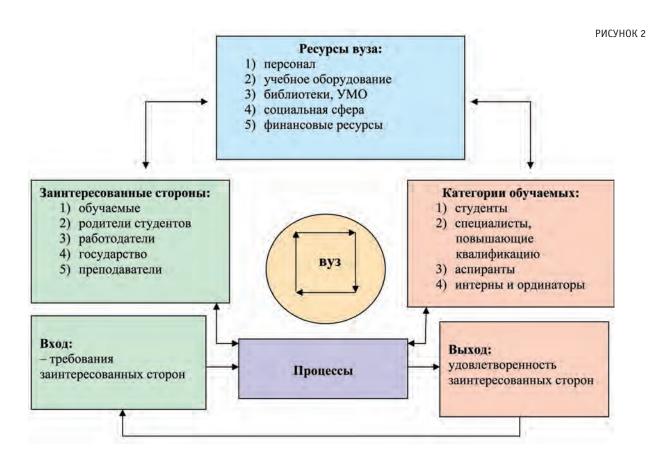
Планирование. Оценка своих возможностей и планирование желаемых изменений.

Выполнение. Осуществление запланированных мероприятий и оценка полученных изменений.

Проверка. Анализ результатов контроля и выводы относительно этих результатов.

Действия на основе выводов, сделанных на предыдущем этапе. Если изменение оказалось успешным, полученный опыт используется для проведения более значительных изменений. Если нет, цикл повторяется еще раз, но по другому плану [8].

В образовательной деятельности каждый процесс имеет свою цель, которая является критерием



его результативности и эффективности. Проанализировав их, с учетом взаимосвязей друг с другом можно выделить индивидуальное влияние каждого процесса и вклад в достижение результатов деятельности вуза, а, управляя характеристиками процессов, можно целенаправленно влиять как на процессуальные, так и на результирующие составляющие всей образовательной деятельности.

Реализация этого подхода предполагает следующие действия:

определение процесса, с помощью которого достигается желаемый результат;

определение и измерение входов и выходов пронесса:

выявление его взаимосвязи с функциональными подразделениями вуза;

установление ответственности и полномочий для управления процессом;

выявление внутренних и внешних потребителей и других заинтересованных лиц процесса.

В СОГМА результатом такой работы стало формирование организационной структуры академии, выделение процессов согласно стандарту ISO 9001, определение и назначение их владельцев и руководителей. Вместе с тем были определены показатели и критерии результативности процессов.

Основные процессы СОГМА:

- учебная деятельность (основной процесс);
- научная деятельность (научно-исследовательский процесс);
- воспитательная деятельность (воспитательный процесс);
- дополнительные образовательные услуги (процессы довузовской подготовки, послевузовского обучения, повышения квалификации и переподготовки).

Процессы управления (направлены на повышение результативности основных и поддерживающих процессов):

- процессы стратегического планирования и управления вузом;
- менеджмент качества (скоординированная деятельность по руководству и управлению вузом применительно к качеству);
- менеджмент ресурсов.

Процессы обеспечения (вспомогательные):

- управление персоналом;
- материально-техническое обеспечение;
- финансовое обеспечение;
- информационное обеспечение;
- международная деятельность;
- управление документацией.

Их результатом является создание необходимых условий для осуществления основных процессов.

Основные процессы в СОГМА представлены следующей системой документов:

а) документация базового уровня;

- б) управленческая документация;
- в) учебно-организационная и учебная документация;
 - г) документация системы менеджмента качества.

В систему документации базового уровня входит нормативно-правовая и нормативная документация нескольких уровней — федеральная, региональная, ведомственная и локальная. Например, Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; ФГОС ВПО, положения о структурных подразделениях.

Система управленческой документации позволяет организовать эффективное планирование процессов. Например, планы работы кафедр и структурных подразделений, обеспечивающих основной процесс, планы устранения несоответствий по результатам внутреннего аудита и др.

К учебно-организационной документации относятся: индивидуальные планы работы сотрудников вуза; расписания занятий, контрольно-измерительные материалы. Разработка и утверждение учебно-организационной документации осуществляется в соответствии с ГОС ВПО, ФГОС ВПО и рабочими учебными планами, рекомендациями учебно-методического объединения (УМО) по специальностям (направлениям). Учебную документацию составляют учебные издания (в том числе на электронном носителе), учебно-методические комплексы и т.д.

В числе документов, относящихся непосредственно к системе менеджмента качества, определены следующие виды документов: политика в области качества, цели в области качества, руководство по качеству, документированные процедуры, записи.

Разработка новых документов и пересмотр действующих осуществляется по мере необходимости. Основанием для разработки / пересмотра документов являются выводы должностных лиц при изменении политики и целей, анализе записей СМК, предложения по улучшению документации и выявленные несоответствия. Кроме того, принимаются во внимание решения о новых направлениях деятельности, требования потребителей и заинтересованных сторон.

В целом документирование процессов системы менеджмента качества сложный процесс для любой организации. Однако он необходим и полезен для компании, стремящейся к повышению эффективности и результативности своей деятельности, совершенствованию и росту.

Документирование процессов СМК в СОГМА привело к следующим положительным результатам:

- установление порядка проведения работ для реализации разрабатываемых планов их выполнения;
- обеспечение четкого и эффективного выполнения сотрудниками своих операций;

- определение наличия на рабочих местах незарегистрированной или неактуальной документации СМК и исправление этих фактов;
- оперативное выявление несоответствий при управлении документацией СМК;
- обеспечение базы объективных и достоверных данных для принятия управленческих решений;
- осведомленность персонала об обязательствах руководства в области качества планирования, обеспечения и управления необходимыми ресурсами для выполнения всех видов работ.

Вместе с тем документирование процессов сопряжено с рядом сложностей, вызванных такими факторами, как большой объем документов, необходимость их согласования, поддержания в актуальном состоянии во всех структурных подразделениях, доведения до сведения сотрудников, иногда наличие нескольких авторов и исполнителей документа и другие.

Одним из путей разрешения этих сложностей может стать внедрение в организации системы электронного документооборота или отдельных его элементов. В рамках системы менеджмента качества СОГМА автором предлагается создание локальной корпоративной компьютерной сети, которая станет «пунктом» публикации, обмена, сохранения документов СМК.

При такой системе, когда документы хранятся в электронном виде, подтверждение рассмотрения, утверждение документации и внесение изменений может быть гарантировано защитой документов от записи, при этом доступ к внесению изменений в документ ограничен лицами, имеющими полномочия на рассмотрение и утверждение конкретного документа (например, с помощью пароля) [9].

Комплект оригинальных документов должен храниться на сервере, отвечающем требованиям к хранению основного перечня или аналогичной процедуры, указывающей на текущий статус редакции документа (например, это может быть выделенный сервер хранения данных). Доступ к конкретным документам могут иметь все пользователи сети или лишь те, кому эти документы необходимы в спра-

вочных целях. При внесении изменений в документы на сервере пользователи автоматически получат доступ к последней редакции, а предыдущая редакция станет недоступной. Предыдущие издания, если их необходимо сохранить, можно скопировать в директорию, доступ к которой будут иметь лишь те должностные лица, кому такой доступ необходим. Эти устаревшие документы могут быть дополнительно маркированы соответствующими «водяными знаками». Последние изменения могут быть выделены отличным шрифтом (например, курсивом) или шрифтом другого цвета.

Такая система представит возможность производить оперативный и эффективный обмен информацией между всеми участками основного процесса, позволит сократить время, требуемое на подготовку конкретных задач, исключить появление возможных ошибок при подготовке отчётной документации.

Внедрение подобной системы повлечет за собой и необходимость обучения сотрудников новым формам работы с документами. Такое обучение предлагается проводить в виде лекций, бесед и часов качества.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- 1. quality.eup.ru [Электронный ресурс] / Шенкман С.А. Документационное обеспечение системы менеджмента качества. – Режим доступа http://quality.eup.ru/DOCUM4/document-smk.htm.
- 2. ГОСТ ISO 9001-2011 «Системы менеджмента качества. Требования».
- 3. Там же.
- 4. *Кане М.М., Иванов Б.В., Корешков В.Н.* и др. Системы, методы и инструменты менеджмента качества. СПб.: Питер, 2008. 560 с.
- Переверзева В.А. Документирование системы менеджмента качества в отечественных высших учебных заведениях. [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.teoria-practica.ru/-8-2012/history/pereverzeva.pdf.
- Там же.
- 7. ГОСТ ISO 9001-2011 «Системы менеджмента качества. Требования».
- quality.eup.ru [Электронный ресурс] / Использование цикла PDCA. – Режим доступа: http://quality.eup.ru/DOCUM2/pdca-2.html.
- 9. *Сухоруков К*. Коды всякие нужны // Деловая книга: Информационно-аналитическая газета, 2000. № 11. Ноябрь. С. 6–7.



ЭКОНОМИЧЕСКАЯ мотивация труда оказывает косвенное управленческое

воздействие

В работе рассмотрено большое количество различных теорий мотивации, группы способов и методов мотивации: экономические, административно и социально-психологические и предложен авторский механизм стимулирования экономической и социальной активности вуза в системе менеджмента качества.

подробности читайте в статье

THE MOTIVATIONAL MECHANISM OF STIMULATION OF ECONOMIC AND SOCIAL ACTIVITY OF HIGHER EDUCATION INSTITUTION IN QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

In work a large number of various theories of motivation, group of ways and motivation methods is considered: economic, it is administrative also social and psychological and the author's mechanism of stimulation of economic and social activity of higher education institution in quality management system is offered.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: качество, вуз, механизм, образование, менеджмент. **KEYWORDS:** quality, higher education institution, mechanism, education, management.

ГОРНОСТАЕВА Л.А.

ФГБОУ ВПО «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина», г. Тамбов

GORNOSTAEVA L.A.

Tambov state university name after G.R. Derzhavin,
Tambov



WWW.MOVN.RU/ MOTIVATSIONNYJ-MEKHANIZM-STIMULIROVANIYA-EKONOMICHESKOJ

УДК 614.2:616-08

современных условиях нарастающей конкуренции на рынке образовательных услуг приоритетной задачей любого высшего учебного заведения является выпуск качественных специалистов, отвечающих потребностям государства, общества и рынка труда. Качество образовательных услуг становится гарантией привлекательности вуза и доверия потребителей. В связи с этим особое значение приобретают вопросы, являющиеся предметом активного обсуждения уже несколько лет, внедрения и функционирования систем менеджмента качества (СМК) в отечественных вузах. Определение ее ключевых процессов и показателей, оценка эффективности и результативности системы, ее влияния на общие результаты деятельности вуза и выбор оптимального мотивационного механизма стимулирования экономической и социальной активности вуза в системе менеджмента качества -«скромный» перечень возникающих здесь проблем.

С данными проблемами уже столкнулся Медицинский институт Тамбовского государственного университета имени Г.Р. Державина.

Стратегической целью руководства университета является достижение качества образовательной, научной и клинической деятельности института, соответствующего лучшим образцам отечественных и зарубежных медицинских школ на основе построения эффективного механизма управления, включающего в себя социальное партнерство между университетом, студентами, сотрудниками, системой здравоохранения, профессиональным сообществом и обществом в целом.

Перспективное развитие института предусматривает создание и функционирование эффективной системы менеджмента качества, соответствующей следующим принципам:

- цели и задачи системы менеджмента качества на всех уровнях тесным образом связаны с реализацией общей стратегии развития ТГУ, система качества института является одной из ее главных составляющих;
- деятельность Медицинского института ТГУ осуществляется в рамках функционирования системы взаимодействующих между собой основных и вспомогательных процессов, оценка которых основывается на сформулированных и постоянно актуализируемых показателях; вузом четко определяется ответственность сотрудников всех уровней за реализацию и результативность системы процессов;
- система оценки выпускника, наряду с проведением государственной итоговой аттестации, включает многостороннее изучение удовлетворенности выпускниками потенциальных работодателей, в том числе путем ежегодного анкетирования;
- с целью постоянного улучшения качества преподавания и клинической деятельности профессорско-преподавательского состава, достижения

требуемой компетентности университетом регулярно планируются и проводятся циклы и курсы повышения квалификации;

- ежегодный мониторинг результативности деятельности подразделений осуществляется на основании анализа отчетов, анкетирования удовлетворенности, отчетов по результатам внутренних аудитов, самооценки;
- в вузе осуществляется систематический анализ деятельности подразделений всех уровней, что служит основанием для обязательной разработки мероприятий по улучшению качества и повышению результативности работы.

В итоговой работе автором предлагается рассмотреть мотивационный механизм стимулирования экономической и социальной активности вуза более подробно.

В широком значении под мотивацией к деятельности понимается совокупность движущих сил, побуждающих к осуществлению определенных действий, при этом между отдельными силами и действиями индивидуума существует очень сложная система взаимодействий, в результате чего можно совершенно по-разному отреагировать на одинаковые воздействия со стороны одинаковых сил.

Мотивация — это совокупность внутренних и внешних движущих сил, которые побуждают индивидуума к деятельности, задают границы и формы деятельности и придают этой деятельности направленность, ориентированную на достижение определенных целей. Воздействие мотивации на поведение человека обусловлено множеством факторов, во многом индивидуально и может изменяться под влиянием обратной связи со стороны деятельности человека.

Мотивационный механизм весьма сложен и неоднозначен, так как он предполагает как материальные, так и нематериальные методы стимулирования деятельности.

Главная задача любой системы стимулирования — достижение наилучшего уровня индивидуальных, коллективных, организационных показателей деятельности с помощью внешнего воздействия в соответствии с одним (или несколькими) из этих показателей. Кроме того, она помогает решению задач поиска и найма сотрудников, а также сохранению квалифицированных сотрудников, стимулированию желательных видов поведения (творчество, поощрение развития ценных навыков) и удовлетворению наиболее важных потребностей работников.

Стимулирование мотивирует сотрудника высшего учебного заведения к эффективному и качественному труду, который не только покрывает издержки работодателя на организацию процесса производства, оплату труда, но и позволяет получить выпуск качественных специалистов. Мотивационный механизм, рассматриваемый как процесс, теоретически может быть представлен в виде шести последовательных стадий [1].

Первая стадия — возникновение потребностей. Потребность выражается в виде некого ощущения человеком, что ему чего-то не хватает. Проявляется она в конкретное время и требует от человека, чтобы он нашел возможность устранить ее.

Вторая стадия — поиск вариантов устранения потребности. Появляется необходимость что-то сделать, что-то предпринять.

Третья стадия — определение целей (направления) действия. Человек устанавливает, что и какими средствами он должен делать, чего добиться, что получить для того, чтобы устранить потребность.

Четвертая стадия — выполнение действия. На этой стадии человек прилагает усилия к осуществлению действий, которые в конечном итоге должны дать ему возможность получения чего-то, чтобы устранить потребность. Процесс работы оказывает обратное влияние на мотивацию, следовательно может произойти корректировка целей.

Пятая стадия — получение вознаграждения за осуществление действия.

На данной стадии устанавливается, насколько осуществление действий привело к желаемому результату. Исходя от этого происходит либо ослабление, либо сохранение, либо же усиление мотивации к действию.

Шестая стадия — устранение потребности.

Знание логики процесса мотивации не дает серьезных преимуществ в управлении данным процессом. Множество факторов усложняют и делают неясным процесс практического развертывания мотивации. Важным фактором является неочевидность мотивов. Можно предполагать, догадываться по поводу того, какие мотивы действуют, но в явном виде их выделить невозможно. Изменчивость мотивационного процесса — следующий важный фактор. Характер мотивационного процесса зависит от потребностей, инициирующих его, но сами потребности находятся между собой в сложном динамическом взаимодействии, нередко противореча друг другу. Или же, наоборот, усиливают действия отдельных потребностей, при этом составляющие этого взаимодействия могут меняться во времени, изменяя направленность и характер действия мотивов. Поэтому даже при самом глубоком знании мотивационной структуры человека, мотивов его действия могут возникать непредвиденные изменения в поведении человека и непредвиденная реакция с его стороны на мотивирующие воздействия [2].

Существует большое количество различных теорий мотивации, пытающихся дать объяснение этому явлению. Все они могут быть разбиты на две большие группы. Первую группу составляют теории, концентрирующиеся на выявлении и анализе

содержания факторов мотивации, вторую — теории мотивации, точкой концентрации, внимания которых являются динамика взаимодействия различных мотивов, то есть то, как инициируется и направляется поведение человека. Первая группа теорий обычно называется группой теорий содержания мотивации, вторая группа — теорий процесса мотивации.

Содержательные теории мотивации пытаются определить, что же все-таки конкретно стимулирует людей к труду. Разработчиков содержательных теорий интересует выявление имеющихся у людей потребностей (мотивов) и их приоритетности. Они озабочены тем, какого рода вознаграждения или целей люди стараются добиться, чтобы чувствовать себя удовлетворенными и работать хорошо. Содержательные теории считаются статичными, поскольку они единовременно учитывают всего один или несколько факторов и ориентированы либо на прошлое, либо на настоящее. Поэтому они не всегда могут предсказать мотивацию к труду или поведение; тем не менее эти теории важны для понимания того, что же мотивирует людей к трудовой деятельности.

Учитывая тот факт, что экономическая активность вуза как хозяйствующей системы определяется объемами бюджетного финансирования, внебюджетных доходов, а также финансированием по НИР, НИОКР и грантам, в качестве направлений активизации хозяйственной деятельности вуза в настоящее время выступают:

- распространение платных образовательных услуг;
 - развитие системы бизнес-услуг;
 - коммерциализация научной активности вуза;
- эффективное управление финансовыми ресурсами и т.д.

Социальная активность вуза выражается в его вкладе в развитие общества и решение социальных проблем и способствует, во-первых, укреплению репутации вуза, увеличению ценности его бренда (т.е. рыночной капитализации), доли на рынке, инвестиционной привлекательности; во-вторых, ускорению развития региона присутствия, уменьшению политических и социальных рисков. Более того, социальная составляющая деятельности вуза учитывается при его внешней оценке, являясь одним из основных принципов системы менеджмента качества, а также критерием финансирования и оценки результатов деятельности вуза [3].

Достижение максимальной внутренней согласованности компонентов социальной и экономической активности вуза в системе менеджмента качества требует формирования мотивационного механизма.

На основе вышеизложенного в работе предложен мотивационный механизм стимулирования экономической и социальной активности вуза в системе менеджмента качества (рис. 1).

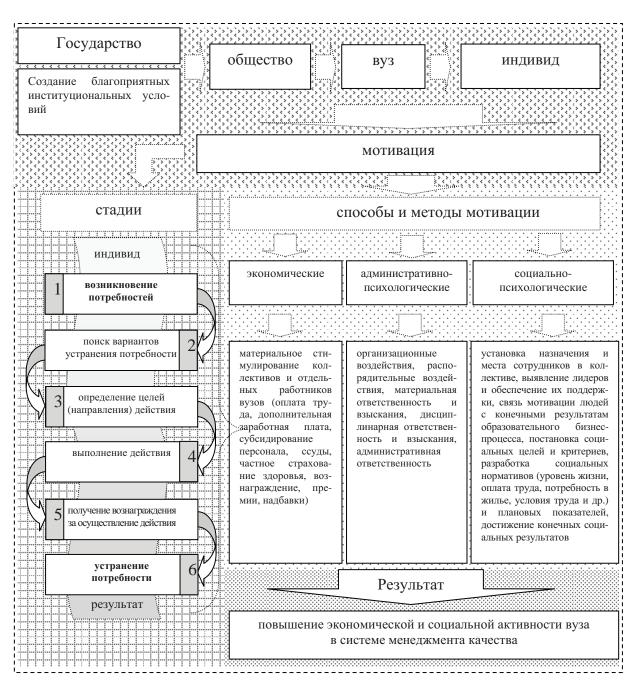


РИСУНОК 1. Мотивационный механизм стимулирования экономической и социальной активности вуза в системе менеджмента качества

Представленный механизм демонстрирует три группы способов и методов мотивации: экономические, административно и социально-психологические, все их нужно учитывать для стимулирования экономической и социальной активности вуза в системе менеджмента качества.

Экономические факторы мотивации труда носят косвенный характер управленческого воздействия. Они осуществляют материальное стимулирование коллективов и отдельных работников вузов и основаны на использовании экономического механизма.

Оплата труда оказывается основным мотивом трудовой деятельности и денежным измерителем стоимости рабочей силы. Она обеспечивает связь между результатами труда и его процессом и отражает количество и сложность работы сотрудников различной квалификации. Устанавливая должностные оклады для служащих и тарифные ставки зарплаты для преподавателей, руководство вуза определяет нормативную стоимость рабочей силы с учетом средних затрат труда при его нормальной продолжительности.

Дополнительная заработная плата определяет сложность и квалификацию труда, совмещение профессий, сверхнормативную работу, социальные гарантии предприятия в случае беременности или обучения сотрудников и др. Вознаграждение позволяет учесть индивидуальный вклад сотрудников в результат функционирования вуза в конкретные периоды времени. Премия напрямую связывает результаты труда каждого подразделения и преподавателя не с главным экономическим критерием предприятия — прибылью, а с успешно выполненными планами вуза на семестр, т.е. со всем образовательным бизнес-процессом.

Руководители вуза с помощью перечисленных выше компонентов оплаты труда могут регулировать материальную заинтересованность преподавателей и экономически возможные расходами на обеспечение их работы по статье «заработная плата», применять различные системы оплаты труда — сдельную или повременную, формировать материальные и духовные потребности сотрудников и обеспечивать рост их жизненного уровня. Если руководитель чрезмерно жаден или необоснованно щедр в оплате труда, то его перспективы весьма неблагоприятны, так как в первом случае сотрудники «разбегутся », а во втором доживут до разорения вуза, что, в общем, негативно отразиться на качестве предлагаемых услуг.

В качестве примера экономических методов управления персонала выделим следующие:

- Субсидирование персонала. Многие компании имеют субсидированные столовые и рестораны для своего персонала. Такой опыт плодотворно осуществляют практически все вузы, которые оснащены столовой, несколькими буфетами для профессорско-преподавательского состава и студентов, а также автоматами для продажи горячих напитков и легкой закуски.
- Ссуды. Многие вузы дают своим сотрудникам беспроцентные ссуды или ссуды с низким процентом на различные цели (например, для переезда), а так же оказывают материальную помощь в случае болезни сотрудников или их близких родственников.
- Частное страхование здоровья. Некоторые вузы производят частное страхование здоровья своих сотрудников. Многие из этих сотрудников будут чувствовать себя спокойнее и увереннее, зная, что о них позаботятся, если они заболеют. Быстрая медицинская помощь также будет приносить пользу сотрудник скорее возвратится на работу и будет готов выполнять свои обязанности.
- Также руководители через вознаграждение, премии, надбавки вызывают у персонала заинтересованность в конечных результатах своего труда, качестве продукции или услуг, тем самым, принося доход себе и компании в целом.

Административные методы воздействуют на такие мотивы поведения, как осознаваемая необходимость дисциплины труда, чувство долга, стремление человека работать в определенной организации и т.п. Для этих методов воздействия типичен прямой характер воздействия: любой регламентирующий или административный акт подлежит обязательному исполнению. Для административных методов свойственно их соответствие правовым нормам, функционирующим на определенном уровне управления, а также актам и распоряжениям вышестоящих органов управления.

Различают пять основных способов административного воздействия на социально-экономическую активность вуза в системе менеджмента качества: организационные воздействия, распорядительные воздействия, материальная ответственность и взыскания, дисциплинарная ответственность и взыскания, административная ответственность.

Организационные воздействия основаны на подготовке и утверждении внутренних нормативных документов, регламентирующих деятельность персонала конкретного предприятия. К ним относятся устав предприятия или организации, коллективный договор между администрацией и трудовым коллективом, правила внутреннего трудового распорядка, организационная структура управления, штатное расписание преподавателей и обслуживающего персонала, положения о структурных подразделениях, должностные инструкции сотрудников и организация рабочих мест. Эти документы (кроме устава) могут оформляться в виде стандартов организации и обязательно вводятся в действие приказом ректора. Эти документы обязательны для всех сотрудников, и их несоблюдение влечет за собой применение дисциплинарных взысканий [4].

Распорядительные воздействия направлены на достижение поставленных целей управления, соблюдение внутренних нормативных документов или поддержание системы управления вузом в заданных параметрах путем прямого административного регулирования. К известным способам распорядительного воздействия следует отнести приказы, распоряжения, указания, инструкции, целевое планирование, нормирование труда, координацию работ и контроль исполнения.

Дисциплинарная ответственность и взыскания применяются в случае нарушения трудового законодательства, когда имеет место дисциплинарный проступок, под которым понимается противоправное виновное неисполнение или ненадлежащее исполнение трудовых обязанностей работником. Невыполнение сотрудником трудовых обязанностей существует тогда, когда доказана его личная вина и он действовал умышленно. Если же сотрудник нарушил свои трудовые обя-

занности по причине от него не зависящей (отсутствие нормальных условий труда, недостаточная квалификация для выполнения порученной работы и др.), то он не может быть привлечен к дисциплинарной ответственности. Для привлечения сотрудника к дисциплинарной ответственности необходимо наличие трех условий: неисполнение или ненадлежащее исполнение трудовых обязанностей; противоправные действия или бездействие сотрудника; нарушение правовых норм по его вине. Дисциплинарные взыскания налагаются ректором, а также другими должностными лицами, которым делегированы в установленном законном порядке соответствующие права. Право налагать дисциплинарные взыскания могут иметь проректоры, заведующие кафедрами, деканы, руководители самостоятельных структурных подразделений. Увольнение могут осуществлять только ректоры, руководители же структурных подразделений могут ходатайствовать о применении этих

За проступки в сфере трудовых правоотношений могут также применяться наказания, которые по своему статусу не являются дисциплинарными взысканиями и которые могут применяться одновременно с дисциплинарными взысканиями. К таким мерам можно отнести лишение провинившегося сотрудника премий, предусмотренных Положением об оплате труда. Руководство вуза вправе лишить провинившегося работника вознаграждения по итогам за год, не предоставлять ему льготные путевки в санатории и дома отдыха, перенести очередь на получение жилой площади. В ряде случаев допускается одновременное наложение административного и дисциплинарного взыскания. Так, сотрудник за появление на работе в нетрезвом виде может быть подвергнут мерам дисциплинарного наказания и административному штрафу.

Материальная ответственность и взыскания. Материальная ответственность работников выражается в их обязанности возместить ущерб, причиненный виновным действием или бездействием вузу, в котором они работают. Чаще всего к видам ущерба, который необходимо возмещать, относятся следующие случаи: уничтожение или порча имущества по небрежности сотрудника; утрата документов, оборудования; и др. Материальная ответственность может быть полной и ограниченной, индивидуальной и коллективной.

Административная ответственность и взыскания применяются в случаях совершения административных правонарушений. Различают такие виды административного взыскания, как предупреждения, штрафы, административный арест, исправительные работы, конфискация или возмездное изъятие предметов.

Административные методы управления являются мощным рычагом достижения поставленных целей в случаях, когда нужно подчинить коллектив и направить его на решение конкретных задач управления образовательным бизнес-процессом. Идеальным условием их эффективности является высокий уровень регламентации управления и трудовой дисциплины, когда управленческие воздействия без значительных искажений реализуются нижестоящими звеньями управления. Это особенно актуально в больших многоуровневых системах управления, к которым относятся институты и университеты.

Социально-психологические методы мотивации труда — это способы осуществления управленческих воздействий на персонал, базирующиеся на использовании закономерностей социологии и психологии. Объектом воздействия этих методов являются группы людей и отдельные личности. По масштабу и способам воздействия эти методы можно разделить на две основные группы: социологические методы, которые направлены на группы людей и их взаимодействия в процессе образовательного бизнес-процесса (внешний мир человека); психологические методы, которые направленно воздействуют на личность конкретного человека (внутренний мир человека).

Такое разделение представляется весьма условным, так как в современном общественном производстве человек всегда действует не в изолированном мире, а в группе разных по психологии людей. Однако эффективное управление человеческими ресурсами, состоящими из совокупности высокоразвитых личностей, предполагает знание как социологических, так и психологических методов.

Социологические методы играют важную роль в управлении персоналом, они позволяют установить назначение и место сотрудников в коллективе, выявить лидеров и обеспечить их поддержку, связать мотивацию людей с конечными результатам образовательного бизнес-процесса, обеспечить эффективные коммуникации и разрешение конфликтов в коллективе.

Социальное планирование обеспечивает постановку социальных целей и критериев, разработку социальных нормативов (уровень жизни, оплата труда, потребность в жилье, условия труда и др.) и плановых показателей, достижение конечных социальных результатов. Например: увеличение продолжительности жизни, рост уровня образования и квалификации сотрудников и др.

Психологические методы играют важную роль в работе с персоналом, так как направлены на конкретную личность сотрудника и, как правило, строго персонифицированы и индивидуальны. Главной их особенностью является обращение к внутренне-

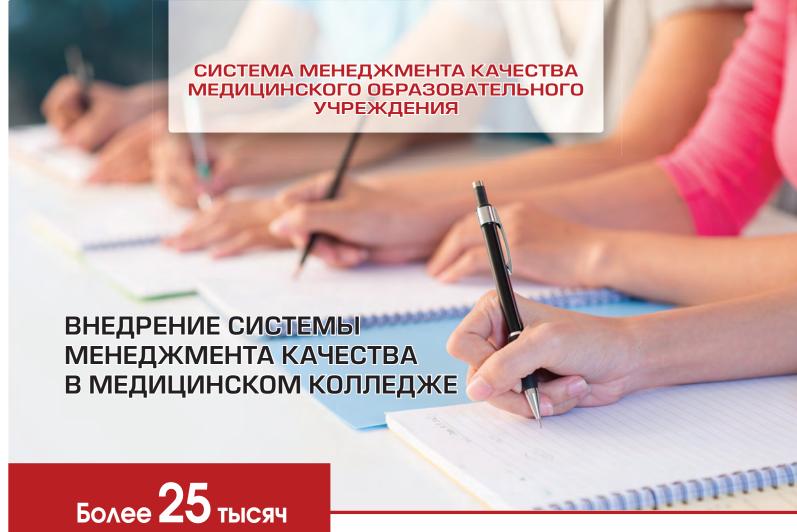
му миру человека, его личности, интеллекту, чувствам, образам и поведению с тем, чтобы направить внутренний потенциал человека на решение конкретных задач образовательного бизнес-процесса высшего учебного заведения.

Психологическое планирование составляет новое направление в работе с персоналом по формированию эффективного психологического состояния коллектива вуза. Оно исходит из необходимости концепции всестороннего развития личности человека, устранения негативных тенденций деградации отсталой части трудового коллектива. Психологическое планирование предполагает постановку целей развития, критериев эффективности, разработку психологических нормативов, методов планирования психологического климата и достижения конечных результатов [4]. Целесообразно, чтобы психологическое планирование и регулирование выполняла профессиональная психологическая служба вуза, состоящая из социальных психологов.

Таким образом, реализация предложенного мотивационного механизма позволит стимулировать экономическую и социальную активность Медицинского института, входящего в структуру Тамбовского государственного университета имени Г.Р. Державина в системе менеджмента качества и представляет собой универсальный механизм, который может быть использован другими медицинскими вузами страны.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- 1. Ильин Е.П. Мотивация и мотивы. СПб.: Питер, 2002.
- Хачикьян Т.Н. Особенности формирования мотивационных механизмов в предпринимательской деятельности // Наука и бизнес: пути развития. 2011. № 5.
- 3. Мелихов В.Ю. Формирование экономики постиндустриального типа в России: трансформация отношений собственности в высшей школе // Дис. . . . д-ра эконом. наук. Тамбов, 2013.
- 4. Коляскина С.В. Экономические императивы развития вуза в современных условиях хозяйствования // Дис. ... канд. эконом. наук. Тамбов, 2013.



Более 25 тысяч СПЕЦИАЛИСТОВ по 9 специальностям подготовлено

за 100 лет

В работе рассматриваются вопросы внедрения системы менеджмента качества в Областном государственном бюджетном образовательном учреждении среднего профессионального образования «Рязанский медико-социальный колледж»

подробности читайте в статье

IMPLEMENTATION OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN THE MEDICAL COLLEGE

The article deals with the implementation of quality management system in the regional state budget educational institution of secondary vocational education «Ryazan medical and social college».

ЖУРАВЛЕВА Т.П.

ОГБОУ СПО «РМСК» г. Рязань

BY T.P. ZHURAVLEVA

RSBEI of SVE «RMSC» the city of Ryazan

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: система менеджмента качества, политика в области качества, стандарты организации, аудит, сертификация.

KEYWORDS: quality management system, quality policy, organization standards, audit, certification



WWW.MOVN.RU/ VNEDRENIE-SISTEMY-MENEDZHMENTA-KACHESTVA

Введение

овременная модель профессионального образования ориентирована на обеспечение доступности качественного образования, соответствующего требованиям инновационного социально ориентированного развития Российской Федерации на период до 2020 года. Качество образования в современных условиях является одной из важнейших характеристик, которая определяет конкурентоспособность образовательных учреждений [1].

Одной из основных задач проводимой модернизации системы образования в РФ является развитие системы оценки качества образования и востребованности образовательных услуг [2].

СМК в образовательном учреждении имеет ряд специфических особенностей. Необходимость внедрения СМК - системы менеджмента качества обусловлена изменчивостью требований рынка образовательных услуг. Чтобы держаться на плаву, необходимо вписаться в рыночные условия. Необходимо открывать новые, востребованные специальности, повышать качество обучения, выбирать наиболее эффективные формы обучения, обновлять учебную и лабораторную базу. Рынок обязывает повышать компетентность преподавателей, бороться за каждого потенциального обучающегося, слушателя. Необходимость идти в ногу со временем заставила учреждения образования неукоснительно соблюдать требования государственных стандартов образования. Периодическое лицензирование и аттестация – обычное дело для образовательных учреждений. Ответственность за все эти направления полностью лежит на плечах руководителя учебного заведения. И чтобы легче было справляться и успешно работать во всех этих направлениях, образовательное учреждение должно функционировать в рамках эффективной и гибкой системы управления, которая четко распределяет ответственность и полномочия персонала и в которой установлены единые правила выполнения процессов, критерии оценки.

Объект исследования — СМК Областного государственного бюджетного образовательного учреждения среднего профессионального образования «Рязанский медико-социальный колледж».

Целью настоящего исследования является обобщение и систематизация информации, связанной с внедрением СМК на примере ОГБОУ СПО «РМСК».

Для достижения поставленной цели в работе передо мной была поставлена следующая задача:

проанализировать основные этапы внедрения СМК в ОГБОУ СПО «РМСК».

Основная часть

ОГБОУ СПО «РМСК» — многопрофильное, многоуровневое учебное заведение. За 100 лет существования подготовлено более 25 тысяч специалистов по 9 специальностям.

В структуру входят Касимовский и Скопинский филиалы, отделение дополнительного образования, подготовительные курсы, доколледжная подготовка, функционируют «Школа медицины катастроф» Рязанской области, «Школа здорового образа жизни».

Колледж имеет современную, хорошо оснащенную материально-техническую базу, где обучается более тысячи студентов.

Высокопрофессиональный коллектив колледжа является авторами целого ряда учебников и учебных пособий, допущенных Министерством образования к использованию в образовательных учреждениях СПО.

Наиболее актуальной проблемой в области образования в современных условиях является повышение его качества [3]. Учитывая современные тенденции развития профессионального образования, руководство ОГБОУ СПО «РМСК» принимает в мае 2011 года решение о разработке и внедрении в колледже системы менеджмента качества.

В качестве модели СМК была выбрана модель Всеобщего управления качеством, закрепленная в международных стандартах качества серии ИСО 9000 или адаптированных национальных стандартах ГОСТ Р ИСО 9001-2008 (ИСО 9001:2008).

Разработка СМК колледжа включает несколько этапов

1. Формулирование стратегии, политики, целей и задач колледжа в области качества. Составление плана по разработке, внедрению, поддержанию и совершенствованию СМК.

На основе анализа маркетинговых исследований требований основных потребителей образовательных услуг колледжа руководство разработало цели, политику и обязательства в области качества. Они были задокументированы. Данный документ является первоочередным в составе документации системы управления качеством. Также в этот период был составлен и утвержден план по разработке и внедрению СМК ОГБОУ СПО «РМСК».

2. Обучение высшего руководства и отдельных групп персонала в области качества.

Формирование СМК в образовательных учреждениях на основе различных моделей является новым направлением в работе, поэтому необходимо провести обучение высшего руководства в области качества, а также тех сотрудников организации, которых планируется задействовать в процессе разработки элементов и документации системы менеджмента качества. Прежде всего обучение должен

пройти сам руководитель и ответственный представитель руководства в области качества.

Целью данного этапа является формирование единых позиций руководства в области качества и подготовки специалистов, способных выполнять разработку соответствующих компонентов СМК.

Позднее, в процессе развития работ по разработке и внедрению системы качества, должно проводиться обучение и вовлечение в процесс новых сотрудников организации. Необходимо отметить, что процесс обучения сотрудников ОУ в области качества должен являться непрерывным процессом, сопровождающим все этапы создания и дальнейшего совершенствования системы менеджмента качества ОУ.

Группа высшего руководства ОГБОУ СПО «РМСК» прошла обучение с 10.01.2012 г. по 16.01.2012 г. на базе ФГБОУ ВПО «РГРТУ» по программе «Управление качеством в образовательном учреждении» в объеме 72 ч.

3. Проецирование стратегии и политики в области качества на все уровни управления и подразделения колледжа.

Стратегические цели и задачи колледжа были спроецированы на все уровни управления и структурные подразделения и нашли выражение в планах конкретных действий и мероприятий с указанием критериев результативности, сроков выполнения и ответственных.

4. Формирование организационной структуры системы.

Первым шагом этой работы было назначение ответственного представителя руководства в области качества и создание Совета по качеству.

Формирование организационной структуры СМК колледжа предполагало:

- четкое распределение всех полномочий и ответственности руководителей всех рангов за обеспечение качества;
- назначение ответственного представителя руководства в области качества из состава высшего руководства колледжа (зам. директора);
- формирование Совета по качеству;
- назначение уполномоченных по качеству в отдельных структурных и функциональных подразделениях, в функции которых входит непосредственная разработка и совершенствование системы качества и ее документации.

В целях реализации мероприятий по разработке и внедрению СМК на общем собрании трудового коллектива от 13.10.2011 г. протокол № 51 и приказа № 124-о от 13.10.2011 г. утверждена Политика в области качества колледжа (Политика издана типографским способом, имеется во всех кабинетах, все сотрудники колледжа с ней ознакомлены). На этом же собрании избран Совет по качеству и выбран ответственный представитель руководства в области качества Ю.А. Алимушкина (приказ № 125-о от 13.10.2011 г.).

5. Самооценка колледжа (обследование рабочих процессов).

Определение и описание рабочих процессов, систематизация и корректировка существующей нормативной (локальной) документации.

Для оценки сложившейся в колледже ситуации в области качества была проведена первичное самообследование колледжа и основных его рабочих процессов, также на основании договоров об оказании консалтинговых услуг был проведен аудит действующей в колледже системы сотрудниками служб качества ФГБОУ ВПО «РГРТУ», ГБОУ ВПО РязГМУ Минздравсоцразвития России.

При разработке модели СМК были использованы «Методические рекомендации для вузов и ссузов по проектированию и внедрению систем качества образовательных учреждений», «Практические рекомендации по выбору типовой модели системы управления качеством образования для вузов и ссузов», разработанные Санкт-Петербургским государственным электротехническим университетом «ЛЭТИ», ФГБОУ ВПО «РГРТУ», ГБОУ ВПО РязГ-МУ Минздравсоцразвития России

В рамках формирования организационной нормативной основы функционирования колледжа велась работа по анализу, корректировке и систематизации существующей нормативной (локальной) документации и разработке новых недостающих положений. В процессе этой работы проводилась перекрестная проверка всех документов на взаимосогласованность и непротиворечивость их друг другу. При необходимости в часть документов вносились коррективы, были пересмотрены локальные акты колледжа (приказ 14-о от 07.02.2012 г.) и должностные инструкции и функциональные обязанности сотрудников колледжа (приказ 32-о от 01.03.2012 г.). Все положения о структурных подразделениях, должностные инструкции получили юридическую оценку и были рассмотрены Советом колледжа протокол № 2 от 24.02.2012 г.

 Разработка документации системы менеджмента качества.

Наиболее сложным и длительным этапом в разработке СМК колледжа явился процесс создания документации СМК.

В состав разрабатываемой документации СМК коллежа в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2008 входят:

- руководство по качеству;
- документированные процедуры, определяющие порядок реализации рабочих процессов;
- рабочие и должностные инструкции и другие документы системы качества.

В колледже определена следующая структура документации и закрепленная в документированной процедуре по управлению документацией.

Структура документации СМК ОГБОУ СПО «РМСК»

Уровни	Документы СМК	
1 уровень Управление качеством со стороны руководства ОГБОУ СПО «РМСК»	Политика и цели в области качества Руководство по качеству	
2 уровень Управление качеством со стороны персонала ОГБОУ СПО «РМСК»	Стандарты организации Управление документами Управление записями Внутренние аудиты Управление несоответствующей продукцией Корректирующие и предупреждающие действия Методические инструкции, инструкции, рабочие инструкции, обязательные к применению	
3 уровень Обеспечение качества	Правовые документы Организационно-правовые документы Организационно-распорядительные документы Внешние и внутренние нормативные и методические документы	
4 уровень Планирование качества	Документы по планированию	
5 уровень Подтверждение и улуч- шение качества	Записи и данные по качеству	

Первый уровень

Первый (верхний) уровень структуры документации СМК составляет документация по управлению качеством со стороны руководства колледжа. К ней относятся: политика и цели в области качества, РК СМК 4.2.2-06-2012.

Второй уровень

Второй уровень структуры документации СМК составляют стандарты организации, которые являются документацией по управлению со стороны персонала.

Стандарты организации подразделяются на две группы:

- а) Стандарты организации, обязательные для колледжа по ИСО 9001:
- CTO CMK 4.2.3-01-2012 «Управление документацией»,
 - CTO CMK 4.2.4-02-2012 «Управление записями»,
 - CTO CMK 8.2.2-03-2012 «Внутренние аудиты»,
- CTO CMK 8.3-04-2012 «Управление несоответствующей продукцией»,
- СТО СМК 8.5.2-05-2012 «Корректирующие и предупреждающие действия».

Стандарты организации разрабатываются по необходимости и имеют следующую структуру: область применения, нормативные ссылки, термины, определения и сокращения, описание деятельности, приложения (при необходимости), лист регистрации изменений.

б) Стандарты организации, необходимые колледжу и включающие процедуры по управлению

определенным видом деятельности, методические инструкции СМК и рабочие инструкции для осуществления конкретных процессов.

Создание и внедрение стандартов организации позволяет на всех уровнях управления ОГБОУ СПО «РМСК»: устанавливать порядок взаимодействия подразделений и должностных лиц, распределять полномочия и ответственность персонала, осуществлять управление кадровыми, материальными и информационными ресурсами.

Третий уровень

Третий уровень структуры документации СМК составляют документы, обеспечивающие качество управления и деятельности ОГБОУ СПО «РМСК». К ним относятся правовые, организационные (организационно-правовые и организационно-распорядительные), внешние и внутренние нормативнометодические документы.

Правовая документация:

— документы органов власти, управления, контроля и надзора (в том числе в области качества): кодексы, законы Российской Федерации, Указы Президента Российской Федерации, Постановления Правительства Российской Федерации и др.

Организационно-правовая документация:

— лицензии и свидетельства, устав, коллективный договор, организационная структура, штатное расписание, номенклатура дел, положения о структурных подразделениях, должностные инструкции и другие аналогичные документы.

Организационно-распорядительная документация:

 приказы, распоряжения должностных лиц, решения, служебные записки.

Внешняя нормативная и методическая документация:

— международные, региональные, национальные (зарубежных стран), межгосударственные стандарты, государственные стандарты России, Федеральные государственные образовательные стандарты (ФГОС), документы органов государственного управления, контроля и надзора, документация поставщиков и потребителей.

Внутренняя нормативная и методическая документация:

– внутренние положения по видам деятельности, паспорта, инструкции по эксплуатации оборудования, программы учебных дисциплин и практик.

Устав ОГБОУ СПО «РМСК» и Коллективный договор являются внутренними базовыми правовыми документами колледжа, управление которыми осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Организационная структура управления ОГБОУ СПО «РМСК» является документом, в котором отражается распределение ответственности, полномочий и взаимоотношений между работниками колледжа. Проект организационной структуры

формируется отделом менеджмента качества образовательного процесса (далее ОМКОП) на основании приказов директора о создании, реорганизации или ликвидации структурных подразделений ОГБОУ СПО «РМСК». Согласование проекта организационной структуры осуществляется всеми руководителями структурных подразделений по соответствующим направлениям деятельности. После процедуры согласования организационная структура управления утверждается директором, приобретает статус официального документа и размещается на официальном сайте ОГБОУ СПО «РМСК». Подразделения и должностные лица, которым в печатном виде рассылается организационная структура управления ОГБОУ СПО «РМСК», определяются директором колледжа. Рассылка печатных версий производится сотрудниками ОМ-КОП с оформлением списка рассылки.

Руководящие документы и правила разрабатываются по мере необходимости и имеют произвольную структуру.

Положения о структурных подразделениях как руководящие документы разрабатываются в соответствии с МИ «Общие требования к построению, оформлению, утверждению «Положения о структурном подразделении» и МИ «Общие требования к построению, содержанию, оформлению, утверждению «Должностной инструкции».

Правила приема в ОГБОУ СПО «РМСК», Правила внутреннего трудового распорядка разрабатываются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Инструкции, рабочие инструкции и рекомендации разрабатываются по мере необходимости и имеют произвольную структуру.

Четвертый уровень

Четвертый уровень структуры документации СМК составляют документы по планированию качества. К ним относятся документы, устанавливающие требования к планированию деятельности ОГБОУ СПО «РМСК» в целом, структурных подразделений, отдельных исполнителей: стратегические, тактические и оперативные планы.

Документы четвертого уровня в соответствии с установленными целями в области качества определяют необходимые действия, ответственность за их выполнение, сроки и необходимые ресурсы.

Пятый уровень

Пятый уровень структуры документации СМК составляют документы по подтверждению и улучшению качества, которые содержат оперативные отчетные сведения о качестве (т.е. результаты или свидетельства осуществленной деятельности — записи и данные по качеству).

К ним относятся:

- протоколы, акты, отчеты и т.п.;
- журналы (регистрационные, учебные и др.);

- зачетные книжки;
- свидетельства и удостоверения о прохождении квалификации;
- результаты анализа СМК со стороны руководства:
 - документы по улучшению качества;
 - дипломы и приложения к дипломам;
 - сертификаты специалиста;
 - дипломы ученых степеней и званий;
 - перечни (реестры) всех видов;
 - награды.

Документы пятого уровня фиксируют фактическое выполнение работ в установленных формах, подтверждают качество исполнения, а также определяют статус объекта управления.

На основе приоритетов, установленных в политике качества ОГБОУ СПО «РМСК», было разработано Руководство по качеству — документ, описывающий ключевые процессы деятельности колледжа.

В Руководство по качеству были отражены такие принципы, как ориентация на требования потребителей, активное участие руководства в работе по улучшению качества деятельности техникума и др.

В настоящее время работа по разработке недостающих ДП продолжается и параллельно осуществляется работа по внесению изменений в действующие документы для поддержания их в рабочем состоянии. В настоящий момент идет пересмотр всей локальной документации на соответствие Федеральному закону «Об образовании в Российской Федерации».

7. Разработка системы измерения основных показателей и характеристик рабочих процессов.

Для оценки результативности деятельности колледжа, его подразделений и отдельных процессов необходимо было определить основные показатели и характеристики рабочих процессов и разработать систему их измерения, контроля, анализа степени достижения целей и постоянного улучшения. С этой целью сформирована общая система измерений и мониторинга основных рабочих процессов и видов деятельности, предусматривающая соответствующие процедуры:

- измерения удовлетворенности внутренних и внешних потребителей — студентов, родителей, работодателей, персонала (преподавательского и вспомогательного персонала), общества и др.;
- мониторинга качества основных рабочих процессов с установлением конкретных измеряемых характеристик, зон их допустимых и целевых значений;
- оценки качества полученных знаний, навыков и умений студентов, освоения общих и профессиональных компетенций, включая процедуры текущего и заключительного контроля.

В колледже разработана и внедрена документированная процедура регламентирующая осуществление мониторинга качества образовательных услуг.

8. Разработка системы корректирующих и предупреждающих действий на основе идентификация всех возможных видов несоответствий продукции и процессов.

Под несоответствием понимается ситуация, при которой процесс не выполняет установленных для него требований (включая требования к продукции процесса).

Такое невыполнение требований процесса может быть в следующих случаях:

- значения характеристик процесса находится вне установленных границ;
- значения характеристик процесса демонстрируют нахождение его в неуправляемых условиях (статистически неуправляемое состояние);
- значения характеристик процесса в течение планируемого периода не достигают целевых значений

Для устранения причин несоответствий продукции и процессов могут предприниматься корректирующие и предупреждающие действия. Корректирующие действия проводятся с целью принятия мер по устранению причин и сведению к минимуму возможностей повторного появления выявленных несоответствий. Предупреждающие действия проводятся с целью принятия мер по устранению причин потенциальных несоответствий для предупреждения их появления.

Корректирующие и предупреждающие действия являются составными частями процесса улучшения качества и предпринимаются адекватно последствиям выявленных или потенциальных несоответствий. В ОГБОУ СПО «РМСК» для идентификации несоответствий и применения соответствующих мер разработана и внедрена документированная процедура, регламентирующая осуществление корректирующих и предупреждающих действий — СТО СМК 8.5.2-05-2012 «Корректирующие и предупреждающие действия».

Внедрение системы менеджмента качества представляет собой переход ОГБОУ СПО «Рязанский медико-социальный колледж» и его подразделений на работу в соответствии с подготовленными, утвержденными и введенными в действие документами СМК. С этой целью на рабочих местах были определены обязанности, полномочия и ответственность каждого сотрудника в рамках СМК, проверено выполнение персоналом документированных процедур.

В соответствии с планом разработки и внедрения СМК колледжа уполномоченные по качеству осуществляли координацию деятельности по внедрению элементов системы качества, определяли методы по совершенствованию СМК. Функции и

должностные обязанности уполномоченных по качеству определены в Руководстве по качеству и Положении об уполномоченных по качеству.

Большое значение в реализации плана внедрения СМК было отведено Совету по качеству, на заседаниях которого определялись проблемы и решались вопросы по проведению мероприятий, связанных с внедрением и поддержанием в рабочем состоянии документов СМК.

Работа Совета по качеству ведется по плану, утверждаемому на учебный год и составляемому с учетом основных мероприятий, установленных в Плане разработки, внедрения, поддержания и совершенствования СМК колледжа и Программы развития ОГБОУ СПО «РМСК». Заседания Совета по качеству протоколируются.

Все разработанные документы СМК: руководство по качеству, документированные процедуры, рабочие и должностные инструкции были утверждены приказом директором № 14-о от 07.02.2012 г. и введены в действие.

Отдел менеджмента качества образовательного процесса обеспечивает распространение документов во все подразделения и доведение соответствующих документов до должностных лиц и отдельных сотрудников в части их касающейся.

В процессе внедрения СМК важная роль отводится внутренней самооценке (внутренним аудитам) процессов и подразделений колледжа.

В целях выполнения требований международного стандарта ГОСТ Р ИСО 9001:2008 «Система менеджмента качества. Требования» о проведении внутренних аудитов по СМК в колледже создана группа аудиторов, обязанности руководителя группы аудиторов возложены на методиста ОМКОП Лашина О.А. (приказ № 128-о от 14.10.2011 г.).

На базе ФГБОУ ВПО «РГРТУ» с 16.11.2011 г. по 21.11.2011 г. проведено обучение внутренних аудиторов по теме «Внутренний аудит СМК образовательного учреждения в соответствии с требованиями стандартов ISO серии 9000» в объеме 32 ч (приказ № 157-о от 14.11.2011 г.) и с 16.11.2011 г. по 21.11.2011 г. на базе ФГБОУ ВПО «РГРТУ» по программе «Управление качеством в образовательном учреждении» в объеме 72 ч.

В колледже разработана и реализуется программа проведения аудитов и самооценки. В соответствии с планом проводятся аудиты отдельных подразделений и процессов на основе СТО СМК 8.2.2-03-2012 «Внутренние аудиты». По итогам проведенных аудитов предпринимаются корректирующие действия и намечаются мероприятия по улучшению.

Кроме того, регулярно проводится внутренний аудит качества учебных занятий, для осуществления которого в колледже разработаны контрольная инструкция, бланки аудита, чек-листы. Внутрен-

ний аудит учебных занятий осуществляется на основании графика, составляемого на каждый месяц. Результаты внутреннего аудита учебных занятий за месяц обсуждаются на заседаниях цикловых методических комиссий, полученные данные анализируются руководством и на основании этого разрабатываются и реализуются корректирующие или предупреждающие мероприятия.

После устранения выявленных в процессе самооценки и внутренних аудитов недостатков принимается решение о введении системы качества ОУ в действие в полном объеме.

Этапы поддержания и развития СМК являются основными в стадии жизненного цикла СМК. Они включают следующие действия со стороны руководства: проведение аудитов качества (внутренних и внешних) и непрерывного улучшения СМК колледжа.

Внутренний аудит качества в колледже осуществляется на основе разработанной документированной процедуры и Положения о внутриколледжном контроле.

Внешний аудит качества включает процедуры проведения итоговой государственной аттестации выпускников с участием представителей работодателей в качестве председателей государственной аттестационной комиссии. Все эти процедуры документально оформлены и поддерживаются в рабочем состоянии.

Аудит качества это систематический и независимый анализ, позволяющий определить соответствие деятельности и результатов в области качества запланированным мероприятиям, а также эффективность внедрения мероприятий и их пригодность поставленным целям. Посредством аудита качества проверяется эффективность всех видов деятельности ОУ, обеспечивающих качество. Благодаря этому вскрываются слабые места, принимаются корректирующие меры, контролируется эффективность принятых ранее корректирующих мер в целях обеспечения соответствующего заданным нормам качества и одновременной перепроверки целесообразности всех обеспечивающих качество мер, принимаемых в техникуме.

Требования и рекомендации стандартов серии ISO 9000:2008 предусматривают регулярное проведение внутренних проверок (внутренних аудитов) как отдельных рабочих процессов, так и системы качества в целом, а также проведение комплексной самооценки.

Принцип «непрерывного улучшения» является одним из основных моментов деятельности СМК колледжа. Связанные с качеством продукции цели должны быстро приводиться в соответствие с изменением ситуации. Постоянное улучшение достигнутого качества должно всеми сотрудниками пониматься как всегда актуальная цель.

Ощутив уверенность в эффективном функционировании действующей в ОГБОУ СПО «РМСК» СМК, руководством было принято решение о проведении сертификации. В качестве сертифицирующего органа был выбран Орган по сертификации систем менеджмента качества — ВНИИС-СЕРТ ОАО «ВНИИС».

Пройдя соответствующие процедуры, связанные с сертификацией СМК, колледж получил Сертификат соответствия системы менеджмента качества требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2008 (ИСО 9001:2008) и разрешение на использование знака соответствия системы менеджмента качества. Сертификация системы подтвердила возможности работы коллектива Рязанского медико-социального колледжа в условиях постоянного анализа и непрерывного совершенствования деятельности.

Анализ деятельности СМК позволил выделить положительные факторы в образовательной деятельности колледжа:

приоритеты образования логично связываются с Миссией колледжа и корпоративной стратегией, появляется сформированное видение перспектив развития;

при функционировании СМК не допускаются интуитивные действия и необоснованные решения, так как разработаны достаточно результативные механизмы предупреждения и разрешения проблем;

более четкое распределение ответственности и полномочий между подразделениями и более четкое определение критериев оценки результатов осуществляемой деятельности;

определенность должностных инструкций каждого сотрудника колледжа, четкие критерии оплаты труда и материального поощрения повышают прозрачность функционирования учебного заведения;

студенты получают возможность получать образование гарантированного качества и влиять на важнейшие его составляющие;

преимущества для администрации: прозрачность и более высокая эффективность управления, возможность для привлечения дополнительных ресурсов; позитивные культурные изменения, улучшение документации.

повышение авторитета колледжа и его конкурентоспособности.

Кроме того, сертификация действующей системы менеджмента качества колледжа можно рассматривать и как условие успешности для прохождения аккредитации и лицензирования.

Одним из требований менеджмента качества в образовании и современного состояния развития рынка образовательных услуг является направленность на удовлетворение запросов и потребностей всех групп потребителей: внешних — учащихся школ, средних профессиональных учебных заве-

ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В МЕДИЦИНСКОМ КОЛЛЕДЖЕ

дений, вузов, работодателей, внутренних - самих педагогов, осуществляющих междисциплинарную преемственность на протяжении всего образовательного процесса. Это позволяет оперативно и гибко реагировать на изменения внешней среды, за счет создания системы маркетинговых исследований запросов и требований потребителей и учета их мнений при формировании учебных планов и образовательных услуг.

Выводы

Благодаря применению в управлении ОГБОУ СПО «РМСК» концепции процессного подхода, определенного в стандартах серии ИСО 9000, а также реализации принципа «непрерывного улучшения» деятельности и повышения качества появляется жизненная потребность постоянного поиска и внедрения различных инноваций и реализации инновационных процессов в образовании [4]. Таким образом, система менеджмента качества выступает как основа, как развивающая среда, как движущий механизм реализации инновационных процессов, позволяющих кардинально осуществлять обновления, ведущие к улучшению и повышению качества образования.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- 1. Литвинова Н.И., Журавлева Т.П. Внедрение системы менеджмента качества в ОГБОУ СПО «РМСК» «Современные подходы к формированию образовательного процесса в медицинском вузе: опыт, проблемы, перспективы».
- 2. Федеральная целевая программа развития образования на 2011-2015 годы.
- 3. Шакирова А.Р. Создание системы менеджмента качества в образовательном учреждении среднего профессионального образования // festival.1september.ru.
- 4. Проценко Т.Н. Процессный подход к созданию системы управления качеством образования в колледже // Среднее профессиональное образование, 2007, № 1.



ПОСТОЯННОЕ

совершенствование системы управления вузом – один из ключевых

принципов СМК

Реформа российского образования предполагает внедрение современных технологий управления образовательными учреждениями. Основные концептуальные подходы базируются на методологии всеобщего управления качеством. В качестве инструментария чаще всего используются системы менеджмента качества, которые должны соответствовать требованиям международных стандартов ISO 9901:2008. Одним из ключевых принципов менеджмента качества является постоянное совершенствование системы управления вузом.

подробности читайте в статье

ORGANIZATIONAL APPROACHES TO DEVELOPMENT AND IMPROVEMENT OF THE HIGH VOCATIONAL TRAINING OF MEDICAL UNIVERSITY

Russian education reform assumes the introduction of the modern technologies of management by educational institutions. The basic conceptual approaches are based on the methodology of Total quality management. The systems of quality management which would correspond to the requirements of international standards ISO 9901:2008 are the most often used. One of the key principles of quality management is the account of interests of consumers of educational services which can be realized by means of sociological monitoring of key results of the activity of high school.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: качество образования, всеобщее управление качеством, вузовские системы качества, совершенствование системы менеджмента качества, документация, процедуры СМК, рабочие инструкции, показатели качества процессов СМК.

KEYWORDS: quality of education, total quality management (TQM), high school systems of quality, continuous perfection of system of quality management, documentation, procedure SQM, working instructions, indicators of quality of processes SQM.

КУРБАТОВА А.А.

ГБОУ ВПО Первый МГМУ имени И.М. Сеченова Минздрава России, г. Москва

KURBATOVA A.A.

I.M. Sechenov First State Moscow Medical University, Russian Federation



WWW.MOVN.RU/ ORGANIZATSIONNYE-PODKHODY-K-RAZVITIYU

Введение

ктуальность темы. Об истории возникновения внутривузовских систем качества в мировой и российской системе высшего образования в настоящее время имеется достаточное количество размышлений. Многие из них ссылаются на причины как внешнего, так и внутреннего характера. Так, в 1995 г. ЮНЕСКО, во исполнение решений своей Генеральной конференции, был разработан Программный документ под названием «Реформа и развитие высшего образования», в котором в синтетической тезисной форме излагались мировые тенденции и задачи высшего образования на рубеже веков. Во введении к документу среди «основных задач высшего образования в быстро меняющемся мире» выделены три главных направления, в том числе: соответствие требованиям современности, интернационализация и качество, определяемое как «многосторонняя концепция, охватывающая все основные функции и виды деятельности применительно к высшему образованию» [1].

Проблема качества подготовки специалистов с высшим образованием является весьма актуальной и в современной России в силу следующих причин: с одной стороны, сокращение госбюджетного финансирования образовательной и научной деятельности; ликвидация государственного распределения выпускников вузов; неустойчивость рынка труда, с другой — высокие темпы расширения сферы высшего образования, а, следовательно, увеличение затрат на него как со стороны государства, так и бизнеса, и самих потребителей образовательных услуг. Все эти тенденции требуют совершенствования методов управления высшим учебным заведением, гарантирующих и обеспечивающих качество высшего образования. Таким образом, вузам требуются дополнительные аргументы для доказательства достойного качества образования, для обеспечения положительного имиджа своего учебного заведения, как среди абитуриентов, так и среди их будущих работодателей [2].

Основная часть

Методы, позволяющие гарантировать и обеспечивать высокое качество высшего образования, не могут быть одинаковыми для всех высших учебных заведений. Вузами применяются различные системы обеспечения качества, подавляющее большинство из которых базируется на принципах Всеобщего управления качества (Total Quality Management — TQM) [3].

Создание внутривузовских систем менеджмента качества (СМК) продиктовано современным уровнем требований к высшему образованию, высокой конкуренцией на рынке образовательных услуг. Оно направлено, в первую очередь, на повышение

культуры качества внутри вуза, т. е. на совершенствование преподавания и научных исследований, и, соответственно, на улучшение положения вуза в конкурентной среде. С точки зрения общества (внешней среды), обеспечение качества повышает надежность вуза по отношению к заинтересованным лицам — студентам, работодателям, государству как источнику финансирования [1].

Еще в 2005 г. в «Концепции Федеральной целевой программы развития образования на 2006—2010 гг.» в качестве приоритетной была сформулирована задача повышения качества образования. Беспокойство разработчиков документа вызывал тот факт, что сложившаяся к тому времени российская система образования характеризовалась фактическим отсутствием ответственности учебных заведений за конечные результаты образовательной деятельности, неразвитость в достаточной степени, независимые формы и механизмы участия граждан, работодателей, профессиональных сообществ в решении вопросов образовательной политики, в том числе в процессах независимой общественной оценки качества образования.

В качестве реализации требований Концепции были изменены требования Минобразования России, предъявляемые при государственной аккредитации вузов и при формировании ежегодной отчетности учебных заведений (так называемые модули сбора данных). В обе процедуры были внесены требования наличия вузовской системы качества, а также необходимость оценки результатов деятельности вуза со стороны участников образовательного процесса и работодателей.

Учитывая имевшийся к тому времени опыт зарубежных и некоторых российских вузов, специалисты высшей школы в качестве инструмента модернизации управленческой системы стали применять в своих вузах модели менеджмента качества, проявившие свои достоинства и универсальность в сфере экономики. Речь идет о применении требований международных стандартов ИСО серии 9000 [4].

Существующий опыт разработки, внедрении и функционирования систем менеджмента качества высших учебных заведений Российской Федерации, других стран позволяет сделать вывод о том, что образовательный процесс высшего учебного заведения; его взаимодействие с поставщиками (средними образовательными учреждениями), потребителями (предприятиями) может быть объектом применения основных положений стандартов системы качества.

Основной задачей СМК являлось создание механизмов, необходимых для оптимизации процессов управления деятельностью вуза с целью постоянного повышения компетентности, уровня квалификации и профессиональной подготовки и переподготовки специалистов с высшим медицинским и фармацевтическим образованием [5].

В качестве объекта оптимизации управленческих механизмов в реализуемой модели системы менеджмента качества рассматриваются все виды образовательной деятельности вуза: довузовский, вузовский, послевузовский уровень и система дополнительного профессионального образования. В соответствии с обозначенным объектом управленческой деятельности, на начальном этапе разработки системы менеджмента качества были выделены потребители образовательных услуг Университета:

- внешние потребители: все категории обучающихся (студенты, курсанты, аспиранты, докторанты, соискатели, интерны, ординаторы), родители обучающихся, работодатели (лечебные, научные и другие медицинские учреждения), органы управления здравоохранением (Минздравсоцразвития РФ, Росздрав и их территориальные подразделения), государственные структуры сферы образования (Министерство образования и науки РФ);
- внутренние потребители: профессорско-преподавательский и учебно-вспомогательный составы, администрация.

Для реализации функций и решения поставленных управленческих задач была создана организационная структура СМК, в которую включены все требуемые элементы:

• Высшее руководство вуза (Ученый совет).

Основные задачи Ученого Совета в выбранной модели СМК — координация работ по созданию, внедрению и поддержанию в рабочем состоянии системы менеджмента качества Университета, решение ключевых вопросов ресурсного обеспечения, утверждение Политики и Целей в области качества.

Представитель руководства по качеству, руководитель Службы качества.

Их основными функциональными задачами являются: взаимодействие с потребителями образовательных услуг по поводу качества образовательной деятельности вуза, обеспечение оперативного информирования и взаимодействия с высшим руководством Университета по вопросам менеджмента качества, осуществление надзора за процессом планирования, анализа и непрерывного развития СМК.

• Уполномоченные по качеству в структурных подразделениях.

Их основными функциями в рамках модели системы менеджмента качества являются: внедрение СМК в своем структурном подразделении; доведение до преподавателей и сотрудников информации о функционировании СМК; сбор сведений о выполнении плановых мероприятий, направленных на повышение эффективности и результативности СМК.

Кроме этого, проводится работа по формированию Службы качества, которая призвана обеспечивать текущую работу по планированию деятельности в области качества образовательных услуг, развитию СМК,

внедрению механизмов управления качеством образовательных услуг, проведению анализа СМК.

Управление организацией в методологии управления качеством результатов ее деятельности основывается на краеугольных принципах менеджмента качества, одним из которых является непрерывное совершенствование. Интерпретация данного требования в повседневную практику требует постоянного развития, внедрения в систему управления на различных ее уровнях новых элементов [6].

Ректором медицинского вуза утверждается «Политика в области качества», которая заключается в предоставлении образовательных услуг, проведении научных работ высшего качества, конкурентоспособных как на российском, так и на международном рынках; обеспечении высокого уровня подготовки выпускников медицинского вуза; удовлетворении потребностей общества в квалифицированных специалистах с высшим профессиональным образованием, в научно-педагогических кадрах высшей квалификации и др. В этом документе высшее руководство медицинского вуза подтверждает свою приверженность качеству, обязуется выделять ресурсы для достижения поставленных целей и поддерживать соответствие Системы менеджмента качеств медицинского вуза требованиям международного стандарта ISO 9001:2008 [7].

Руководство медицинского вуза определяет цели в области качества образовательной и научно-исследовательской деятельности, которые в дальнейшем будут детализированы в целях факультетов, централизованных отделов и служб. В область внедрения СМК включается научно-исследовательская и инновационная деятельность. Таким образом, в настоящее время основными процессами СМК являются:

- довузовская подготовка;
- высшее профессиональное образование;
- послевузовское профессиональное образование;
- дополнительное профессиональное образование:
- научно-исследовательская и инновационная леятельность.

Другим направлением развития является совершенствование оценки результатов деятельности медицинского вуза: модифицируется система показателей результативности процессов, включенных в СМК. Значительно расширены показатели качества процессов, мониторинг которых регулярно проводится Службой качества:

- 1. Довузовское образование:
- процент абитуриентов, поступивших в вуз, к общему числу окончивших подшефные школы;
- процент слушателей подготовительных курсов, получивших на итоговом тестировании оценку «достаточно»;

- удовлетворенность слушателей курсов и подшефных школ качеством образовательного процесса.
- 2. Высшее профессиональное образование:
- средний балл по итоговой государственной аттестации выпускников;
- соотношение лиц, отчисленных в учебном году, к общему контингенту студентов учебного года;
- удовлетворенность студентов качеством образовательного процесса.
- 3. Дополнительное профессиональное образование:
 - средний балл по итоговой государственной аттестации (процент аттестованных) слушателей;
 - удовлетворенность слушателей качеством образовательного процесса;
 - доля основного штатного профессорско-преподавательского состава медицинского вуза, повысившего квалификацию в календарном году.
 - 4. Послевузовское профессиональное образование:
 - процент защищенных кандидатских диссертаций в течение года после окончания обучения в аспирантуре;
 - удовлетворенность интернов, клинических ординаторов, докторантов и аспирантов качеством образовательного процесса.
- 5. Научно-исследовательская и инновационная деятельность:
 - объем НИР на единицу научно-педагогического персонала;
 - количество монографий на 100 основных штатных ППС,
 - доля публикаций в рецензируемых российских и зарубежных журналах [6].

Кроме того, оптимизируется система документационного обеспечения системы управления. За время, прошедшее с начала работ по внедрению СМК, разработаны и внедрены в деятельность кафедр и управленческих подразделений три версии документации, описывающие систему управления вуза. В настоящее время функционирование СМК регламентируют (в соответствии с иерархией системы документационного обеспечения):

- «Политика в области качества», «Цели в области качества образовательной и научно-исследовательской деятельности»;
- «Руководство по качеству», «Список актуальных документов», «Альбом форм», «Показатели качества процессов Университета».

Процедуры по СМК: «Управление документацией», «Управление записями», «Проверка качества», «Управление несоответствующей продукцией», «Корректирующие и предупреждающие действия».

Процедуры по основным процессам: «Довузовская подготовка российских граждан», «Довузовская подготовка иностранных граждан», «Высшее профессиональное образование», «Дополнительное профессиональное образование», «Послевузовское профессиональное образование. Ординатура. Интернатура», «Послевузовское профессиональное образование. Подготовка научнопедагогических и научных кадров», «Научно-исследовательская и инновационная деятельность».

Рабочие инструкции: «Разработка учебно-методического комплекса», «Проведение учебных мероприятий в Центре непрерывного профессионального образования» [6].

Заключение

Необходимо отметить, что безусловным требованием успешного внедрения механизмов управления, основанных на принципах менеджмента качества, является наиболее широкое вовлечение в систему управления представителей коллектива преподавателей и сотрудников медицинского вуза. Мы полагаем, что служба качества, включающая в себя представителей всех учебных, научных и административно-хозяйственных подразделений, работающих в тесном контакте и при методическом и организационном руководстве со стороны специально созданного структурного подразделения (Отдел менеджмента качества) как нельзя лучше реализует условие, сформулированное в методологии СМК: «Работники всех уровней составляют основу организации, и их полное вовлечение дает возможность организации с выгодой использовать их способности».

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- Системы менеджмента качества. Требования: Межгосударственный стандарт ГОСТ ISO 9001-2011 от 01.01.13 г. // Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии. - 2013.
- 2. Миронов М.Г. Управление качеством: Учебное пособие. / М.Г. Миронов. - М.: ТК Велби, Издательство «Проспект», 2006.
- Аристов О.В. Управление качеством: Учебное пособие для вузов / О.В. Аристов. - М.: ИНФРА-М, 2006.
- 4. Ильенкова С.Д., Ильенкова Н.Д., Ягудин С.Ю. и др. Управление качеством: Учебник / Под ред. доктора экономических наук, профессора Ильенковой С.Д. - М.: ЮНИТИ, 1998. - С. 8-11.
- Степанов С.А. Модель и критерии эффективности внутривузовской системы менеджмента качества // Качество, инновации, образование. - 2004. - № 1. - С. 30-37.
- 6. Горбунова И.Б., Калабухова Г.В., Муравьёва М.Р. Разработка и развитие системы менеджмента качества в ГОУ ВПО Первый московский государственный медицинский университет им. И.М. Сеченова Минздравсоцразвития России // Хирург. - 2011. -№ 10. - C. 68-72.
- Международный стандарт ISO 9000:2011 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь». - М.: Стандартинформ, 2012.



76,7%
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
ПОЛНОСТЬЮ
УДОВЛЕТВОРЕНЫ
образовательными
услугами

В работе на основе анкетирования была проведена оценка удовлетворенности потребителей в получении знаний и умений на кафедре акушерства, гинекологии и перинатологии. Были установлены следующие параметры удовлетворенность потребите-лей: удовлетворен полностью — 76,7%, скорее удовлетворен — 20,0%, затрудняюсь ответить — 3,3%. Отношения с преподавателями: как взаимно творческие — 73,3%, как с хорошими администраторами и организаторами — 20%, как дружеские — 6,7%.

ПОДРОБНОСТИ ЧИТАЙТЕ В СТАТЬЕ

MONITORING OF DEMANDS AND SATISFACTION OF CONSUMERS IN THE FIRST MOSCOW STATE MEDICAL UNIVERSITY

In work on the basis of questioning the assessment of satisfaction of consumers in knowledge acquisition and abilities on chair of obstetrics, gynecology and a perinatologiya was carried out. The following parameters satisfaction of consumers were established: it is satisfied completely – 76,7%, it is rather satisfied – 20,0%, I find it difficult to answer – 3,3%. Relations with teachers: as mutually creative – 73,3%, as with good administrators and organizers – 20%, as friendly – 6,7%.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: мониторинг требований, удовлетворенность потребителей.

KEYWORDS: monitoring of demands, satisfaction of consumers.

ЛЕБЕДЕВ В.А.

ГБОУ ВПО Первый МГМУ имени И.М. Сеченова Минздрава России, г. Москва

LEBEDEV V.A.

First Moscow State Medical University, Russia, Moscow



WWW.MOVN.RU/ MONITORING-TREBOVANIJ-I-UDOVLETVORENNOSTI

УДК 614.2:616-08

Менеджмент — теория и практика преследующая цели повышения эффективности работы и увеличения прибыли.

Это комплексный процесс обеспечения целенаправленной хозяйственной деятельности организации, эффективного использования факторов производства (труда, капитала, земли) и финансов, который основывается на системе функций, принципов, форм, методов и организационной структуре. Это умение добиваться поставленных целей, используя труд, интеллект, мотивы поведения других людей. Это же и совокупность принципов, методов, средств управления с целью повышения эффективности предпринимательской деятельности и увеличения прибыли [1, 2, 5].

Менеджер — это управляющий, прошедший специальную подготовку и получивший профессию управленца, основными функциями которого являются анализ, планирование, организация, мотивация, контроль.

Термин **«управление»** является более широким в сравнении с термином «менеджмент», так как применяется к различным видам человеческой деятельности. Менеджмент (англ.) же функционирует исключительно в условиях рынка.

Управление (рус.) — это процесс целенаправленного воздействия органа управления на объект управления с целью обеспечения его эффективного функционирования и развития.

В литературе и на практике понятие «менеджмент» часто отождествляется с понятием «управление».

Задачи менеджмента:

- 1) Сделать людей способными к совместному действию, придать их усилиям эффективность.
- 2) Постановка простых, четких и видимых задач.
- Предприятие и каждый работник могут развить как свои потребности, так и возможности их удовлетворения.
- 4) Организация работы персонала.

За всю историю человечество выработало только три инструмента управления, т.е. воздействия на людей — это иерархия, культура и рынок [6, 7, 8].

Методами стандартного управления являются:

- организационные (проектирование, ориентация, регламентация, нормирование, расстановка, документирование);
- административные (распорядительство, наказание, поощрения);
- экономические (постановка общих целей, создание условия для самостоятельной деятельности,

- формирование системы экономических стимулов);
- социально-психологические (формирование благоприятного морально-психологического климата, развитие индивидуальных способностей работников) [3, 9, 10].

Общий менеджмент содержит в себе общие подходы и методы управления, приемлемых для любой сферы деятельности в социально-экономических системах, для всех уровней управления: государственного, регионального, управления предприятием и его подразделениями.

По уровням общий менеджмент разделяется на нормативный, стратегический и оперативный.

Нормативный менеджмент включает в себя разработку принципов, норм и правил осуществляемой деятельности, направленных на обеспечение выживаемости и развития организации; устранение конфликтов между группами интересов. Направлен на согласование внешней и внутренней среды организации.

Стратегический менеджмент решает вопросы:

- какими продуктами и на каких рынках должно развивать свою активность предприятие в будущем, учитывается возможные ограничения со стороны внешней среды (рынок, конкуренция и т.п.);
- посредством какого стиля управления, в рамках каких организационных структур и с какими сотрудниками нужно активизировать потенциал предприятия и потенциал рынка;
- с помощью какого инструментария обеспечить регулирование и контроль стратегического процесса.

Оперативный менеджмент осуществляет функцию непосредственного регулирования процессов создания продукта на предприятии в условиях дефицита производственных ресурсов (финансы, машины, сырье, трудовые ресурсы). Обеспечивает комбинирование затрат и результатов.

Для эффективного менеджмента необходимо выбрать и определить диапазон контроля.

Норма управляемости (диапазон контроля) — число работников, которыми может эффективно управлять руководитель; число подразделений, уровней управления.

Верхний уровень управления -3-5 человек, средний -10-12 человек, низший -25-30 человек. Считается, что наиболее оптимальное число в норме управляемости -7. Психологи установили связь этого с особенностями работы головного мозга человека. НИИ труда рекомендует использовать следующие нормы: верхний уровень управления -3-7 человек; средний -8-20 человек; нижний -21-40 человек. Важное значение имеет сложность работ, требующая интеллектуальной подкованности, тонуса интеллекта и его работы в норме активности.

4) **Качество** — состояние абсолютного отсутствия дефектов, полное совершенство.

Качество (с точки зрения разработчика) — наличие у продукции определенных критериев однозначно его характеризующих.

Качество (с точки зрения поставщика) — соблюдение заданных значений и требований в процессе изготовления.

Качество (с точки зрения потребителя) — оптимальное удовлетворение потребностей.

Большинство трактовок качества продукции обобщено международной организацией по стандартизации (ИСО), где <u>качество</u> — степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям (ГОСТ ISO 9000-2011).

Категория качества обладает следующими существенными признаками:

- Существенная определенность объекта, которая характеризует его как целостный.
- Изменчиво: может улучшаться или ухудшаться под влиянием внешних условий.
- Объективно: часть свойств предмета или явления не зависит от восприятия их человеком.
- Субъективно, так как зависит от индивидуального восприятия человеком или группой лиц.
- Определяется во взаимодействии с другими предметами или явлениями, так как необходимы условия для проявления качества.
- Связано с количественными характеристиками, определяющих его свойств, поэтому качество можно оценить и измерить.

Качество продукции в последнее время приобретает все большее значение в связи с интеграцией рынка, научно-техническим прогрессом и, как следствие, постоянно возрастающими требованиями потребителей. Параметров, определяющих качество товара, большое множество, и для каждого они различны. В связи с этим возникла необходимость развития такого течения в менеджменте, как управление качеством.

Управление качеством — это деятельность по управлению всеми этапами жизненного цикла продукции, а также взаимодействием с внешней средой.

5) Качество образования — социальная категория, определяющая состояние и результативность процесса образования в обществе, его соответствие потребностям и ожиданиям общества (различных социальных групп) в развитии и формировании гражданских, бытовых и профессиональных компетенций личности. Качество образования определяется совокупностью показателей, характеризующих различные аспекты учебной деятельности образовательного учреждения: содержание образования, формы и методы обучения, мате-

риально-техническую базу, кадровый состав, которые обеспечивают развитие компетенций обучающейся молодежи.

Понятию качества приписывают различные, порой противоречивые значения. Это связано с тем, что используются как абсолютное, так и относительное понятия качества.

Абсолютное понятие качества используется для отражения статуса и превосходства. Такое идеализированное понятие может содействовать развитию и укреплению имиджа образовательного учреждения. Оно также демонстрирует значение повышения качества как стремления к наивысшим стандартам образования.

Качество как относительное понятие имеет разные аспекты понимания:

Работодатели:

Обладание компетенциями, необходимыми для решения производственных задач, в том числе социальными и общими.

Государство:

Стимулирует качество подготовки по определенным направлениям в соответствии с приоритетами социально-экономического развития.

Общество:

- Развитие толерантности.
- Развитие социальной активности.
- Развитие предприимчивости.Студенты:
- Способность к самоопределению.
- Формальный статус.
- Потенциал для карьеры.
- Возможность материально обеспечить себя.

Взгляды потребителя и поставщика образовательной услуги зачастую не совпадают, поэтому образовательное учреждение должно рассматривать проблему качества образования с двух разных точек зрения:

- -с точки зрения образовательного учреждения (направление маркетинговых исследований соответствие государственному стандарту);
- потребителей образовательных услуг (направление маркетинговых исследований степень удовлетворенности потребителей образовательной услугой) [4, 7, 10].

Уровень интеллектуального потенциала страны напрямую определяется качеством высшего образования и поэтому является важнейшим фактором не только экономического и социального развития, но и экономической и политической самостоятельности страны, фактором ее выживания. Не случайно образование вошло в перечень приоритетных направлений развития России на ближайший период. В соответствии с Концепцией модернизации российского образования главная задача российской образовательной политики — обеспечение высокого качества образования на основе сохранения

его фундаментальности и соответствия актуальным и перспективным потребностям личности, общества и государства.

Актуальность проблем обеспечения качества образования в России в настоящее время определяется рядом аспектов [4, 6], основными из которых являются переход к комплексной оценке деятельности образовательных учреждений, в том числе регулярное проведение с 2001 года конкурса Рособрнадзора и Рособразования, а также других региональных конкурсов по качеству; усиление конкуренции между вузами на рынке образовательных услуг; вступление России в общее европейское образовательное пространство, которое требует унификации процессов и гарантии качества предоставляемых образовательных услуг.

Эффективным инструментом обеспечения качества является разработка и внедрение в вузах систем менеджмента качества. Руководящие указания для учреждений, предоставляющих образовательные услуги, по внедрению результативной системы менеджмента качества, соответствующей требованиям ИСО 9001, содержатся в ГОСТ Р 52614.2-2006. В этом документе и в международных стандартах ИСО серии 9000 учет мнений потребителей определен как один из ключевых моментов в деятельности организации. Образовательное учреждение оказывает населению образовательные услуги, которые обладают рядом особенностей: являются неосязаемыми, способными к сохранению и используются во время предоставления [3, 8, 10]. В соответствии с ГОСТ Р 52614.2-2006 потребности и ожидания потребителей и заинтересованных сторон должны быть идентифицированы с учетом специфики образовательного учреждения. Восприятие потребителями степени выполнения их требований понимают как удовлетворенность потребителей [6]. Мониторинг такой информации рассматривается в ГОСТ Р ИСО 9001-2008 как один из способов измерения работы системы менеджмента качества [3, 6]. Для удовлетворения потребностей и ожиданий потребителей и конечных пользователей руководству организации следует [8, 10]:

- понять потребности и ожидания своих потребителей, в том числе потенциальных потребителей;
- установить основные характеристики продукции, предназначенной для ее потребителей и конечных пользователей;
- определить и оценить конкурентную обстановку на своем рынке;
- определить возможности рынка, слабые стороны и будущие преимущества в конкурентной борьбе.

Существуют различные подходы к измерению удовлетворенности потребителя. Для оценки данного показателя в государственном масштабе раз-

работаны национальные индексы удовлетворенности клиентов (американский, швейцарский и европейский). В рамках подготовки к вступлению в ВТО создан российский индекс удовлетворенности потребителя.

В швейцарской модели [8] под элементом «удовлетворенность клиента» понимается результат сложного психологического процесса сопоставления, когда опрашиваемый сравнивает свой опыт потребления товара или услуги (фактический компонент) со стандартом (нормативный компонент). Удовлетворенность подвержена влиянию еще двух факторов - «выгода клиента» и «ориентация на клиента». Индекс удовлетворенности складывается из трех показателей (общей удовлетворенности, сравнения удовлетворенности с ожиданиями клиента и идеальными представлениями о товаре и услуге), которые в отдельных отраслях исчисляются с разными весами. Показатель «сравнение с ожиданиями» базируется на прямом сопоставлении полученной услуги с ожиданиями потребителя, а показатель «сравнение с идеалом» - с его личными идеальными представлениями о товаре или услуге. Для оценки ответов используется 10-балльная си-

Базовая модель европейского индекса удовлетворенности потребителя (ECSI) представляет собой структурную модель с латентными переменными, которые увязывают удовлетворенность потребителя с ее детерминантами и ее следствием, называемым лояльностью потребителя. В случае образовательной организации к детерминантам удовлетворенности потребителя относятся [6, 9, 10]:

- воспринимаемый образ (имидж) образовательной организации;
- ожидания потребителей;
- воспринимаемое качество первого и второго рода;
- ощущаемая ценность продукции (услуги).

Воспринимаемое качество концептуально разделяется на два элемента: качество первого рода, определяемое качественными характеристиками продукции (услуги), и качество второго рода — связанные с потребителем интерактивные элементы в сервисе, определяемые персональным поведением и атмосферой окружающей среды при предоставлении услуг [10]. Лояльность потребителей по латентным переменным определяется по четырем индикаторам:

- намерение потребителя вновь обратиться в образовательную организацию;
- намерение потребителя получить другую услугу в той же организации;
- намерение перейти в другую образовательную организацию (к конкуренту);
- намерение рекомендовать этот бренд (образовательную организацию) другим потребителям.

Термины, определения, обозначения и сокращения

Заинтересованная сторона — лицо или группа лиц, заинтересованных в деятельности или успехе образовательной организации. *ПРИМЕР*: потребители, владельцы, сотрудники образовательной организации (ОО), поставщики, ассоциации, партнеры или общество.

Примечание: группа может состоять из организации, ее части или из нескольких организаций.

Мониторинг удовлетворенности потребителей — постоянное отслеживание состояния удовлетворенности потребителей для управления качеством выполняемых процессов.

Обратная связь от потребителей и других заинтересованных сторон — деятельность по получению от потребителей информации о качестве предоставляемой продукции.

Мониторинг удовлетворенности потребителей — постоянное отслеживание состояния удовлетворенности потребителей для управления качеством выполняемых процессов.

Потребитель — организация или лицо, получающее продукцию. *ПРИМЕР*: сотрудники ОО, обучающиеся. *Примечание*: потребитель может быть внутренним или внешним по отношению к ОО.

Потребительский мониторинг (ПМ) — постоянное отслеживание состояния удовлетворенности потребителей образовательных услуг, соизмерение полученных результатов с требованиями и ожиданиями, выявление тенденций их изменений с целью принятия управленческих решений.

Удовлетворенность потребителей — восприятие потребителями степени выполнения их требований.

Примечания:

- Жалобы потребителей являются общим показателем низкой удовлетворенности потребителей, однако их отсутствие не обязательно предполагает высокую удовлетворенность потребителей.
- 2) Даже если требования потребителей были с ними согласованы и выполнены, это не обязательно обеспечивает высокую удовлетворенность.

В основе (МС) ИСО серии 9000 положено 8 принципов менеджмента качества. Один из принципов — ориентация на потребителя.

ОО зависят от своих потребителей и поэтому должны понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти ожидания.

Рост конкуренции в сфере образования, ужесточение требований со стороны самих потребителей к качеству образовательных услуг, вхождение России в европейское образовательное пространство привели к тому, что ориентация на потребителя

становится ключевым принципом в организации образовательного процесса. Именно в расчете на потребителя организация должна определять цель своей деятельности и ставить задачи для ее достижения. Реализация данного принципа предполагает создание системы взаимодействия ОО со своими потребителями, системы потребительского мониторинга удовлетворенности образовательными услугами различных групп потребителей. При этом понятие мониторинга мы рассматриваем как более широкую категорию, чем контроль, поскольку мониторинг включает в себя и аналитику, и диагноз, и прогноз тенденций, и корректировку развития образовательных программ.

Система ПМ включает следующие компоненты: идеологию (цели, задачи и функции системы, требования к ней), организационную структуру, методы и процедуры исследования.

Основная цель системы мониторинга — создание условий для вовлечения потребителей в деятельности по осуществлению контроля над качеством результатов процессов и видов деятельности, входящих в область распространения СМК ОО.

Оценка удовлетворенности потребителей осуществляется с целью:

- а)обеспечения полноты объективных данных для анализа СМК и принятия обоснованных управленческих решений по улучшению процессов;
 - б) повышения качества образовательных, научных, издательских и иных услуг;
 - в) повышения степени взаимодействия между OO и потребителями услуг;
 - г) расширения рынка экспорта образовательных услуг;
 - д) повышения рейтинга, имиджа ОО у потенциальных потребителей, работодателей и партнеров;
 - е) демонстрации постоянного улучшения и соответствия требованиям потребителей, надежности и стабильности, а также стремления предвосхитить требования и ожидания потребителей (реальных и потенциальных, внешних и внутренних).

Функции ПМ — аналитическая, диагностическая, прогностическая, информационная, организационно-управленческая.

Требования к системе ΠM — достоверность, простота, оперативность.

Процедура оценки удовлетворенности потребителей качеством образования включает:

а) процедуру внутреннего мониторинга — мониторинга удовлетворенности абитуриентов, студентов, ординаторов, аспирантов качеством преподавания и обеспеченностью учебного процесса материально-техническими и учебно-методическими ресурсами, мониторинга удовлетворенности сотрудников ОО;

б) *процедуру внешнего мониторинга* — мониторинга ожиданий и требований работодателей-потребителей обученных специалистов, оценки потребителем компетенций выпускника.

В ходе мониторинга удовлетворенности потребителей учитывается и анализируется следующая информация:

- а) требования конкретных потребителей;
- б) результаты мониторинга развития системы образования;
- в) перспективные требования к образовательной деятельности;
- г) потребности рынка труда.

Требования к мониторингу удовлетворенности потребителей включают достоверность, простоту, оперативность, экономичность.

Обратная связь с потребителем осуществляется посредством анкетирования, анализа и обработки рекламаций, пожеланий и иной информации, получаемой в установленном порядке, а также использования информационных каналов для обратной связи (интернет, пресса и т.д.).

Этапы мониторинга удовлетворенности потребителей

Мониторинг удовлетворенности потребителей состоит из этапов:

- a) планирование работ по оценке удовлетворенности потребителей;
- б) определение показателей/критериев, методов, источников, периодичности оценки удовлетворенности потребителей;
- в) разработка и валидация анкет оценки удовлетворенности соответствующих категорий потребителей (Приложение A, образец анкеты для внешних потребителей);
- сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей; оценка степени удовлетворенности потребителей различными аспектами работы вуза по результатам анкетирования;
- е) оценка удовлетворенности потребителей по косвенным показателям, характеризующим степень удовлетворенности;
- ж) обработка и анализ результатов оценки;
- и) формирование планов корректирующих и предупреждающих мероприятий для улучшения качества предоставляемой образовательной услуги.

Оценка и анализ удовлетворенности внутренних и внешних потребителей проводится не реже 1 раза в гол

Работы по мониторингу удовлетворенности потребителей включаются в план работы вуза.

Показатели, источники информации, формы сбора и предоставления информации, категории

участников мониторинга удовлетворенности потребителей определяются и устанавливаются руководителями процессов.

Определение и структурирование потребителей

В качестве *внутренних потребителей* результатов образовательного процесса и заинтересованных сторон выступают абитуриенты, студенты, ординаторы, аспиранты, их родственники, профессорскопреподавательский, административно-управленческий, учебно-вспомогательный и прочий персонал.

К *внешним потребителям* ОО относятся работодатели, государство и общество в целом.

Определение системы оцениваемых показателей/критериев

Индикаторами оценки удовлетворенности потребителей являются:

- а) требования и ожидания потребителей;
- б) качество и уровень знаний, навыков, умений студентов;
- в) качество учебно-методических ресурсов;
- г) качество материально-технических ресурсов;
- д) качество работы профессорско-преподавательского и вспомогательного состава;
- е) качество инфраструктуры;
- ж) качество инновационной и научной деятельности;
- и) конкурентоспособность, востребованность выпускников на рынке труда.

Косвенные показатели включают информацию, полученную в установленном порядке от контролирующих органов и потребителей о качестве продукции или услуг, включая результаты анкетирования, рекламации, пожелания и иные документы.

Определение методов оценивания

К методам изучения удовлетворенности потребителей относятся:

- а) анкетирование;
- б) тестирование;
- в) экспертные оценки, анализ документов и внешней поступающей информации (СМИ, интернет);
- д) наблюдение и проч.

Проведение экспертизы (валидации) анкет

Составленные анкеты подлежат обязательной экспертизе.

Валидация анкет осуществляется с целью удостовериться, что материалы для анкетирования соот-

ветствуют целям и задачам мониторинга удовлетворенности потребителей, соотносятся с избранными показателями/критериями удовлетворенности потребителей, обладают корректными и недвусмысленными формулировками, не выходят за пределы компетентности опрашиваемых.

Получение информации от потребителей (анкетирование).

Анкетирование может проводиться как на бумажных носителях, так и в электронной форме.

В анкетах могут быть использованы следующие формы ответов:

- альтернативный выбор одного (или более) ответа и нескольких;
- б) оценивание предложенных критериев по пятибалльной (или более) шкале;
- в) написание краткого ответа.

Анкетирование проводится в специально выделенных для этой цели аудиториях под руководством ответственного специалиста, который назначается руководителем процесса.

Участие в анкетировании анонимно и добровольно.

До начала анкетирования ответственный за организацию анкетирования специалист должен:

- а) кратко объяснить участникам цель и задачи исследования, подчеркнуть важность анкетирования для совершенствования подготовки выпускников;
- б) обратить особое внимание участников на анонимность анкетирования и на то обстоятельство, что после заполнения анкет, содержащаяся в них информация будет обработана и использована только в обобщенном виде:
- в) указать, что каждый участник анкетирования должен заполнить анкету самостоятельно, ни с кем не советуясь по содержанию ответов, также необходимо указать на то, что от искренности и точности ответов участников на вопросы анкеты зависит правильность выводов по итогам опроса и эффективность разработанных на их основе рекомендаций;
- г) со вниманием отнестись к каждому случаю отказа отвечать на вопросы анкеты, в тактичной форме вновь объяснить цель исследования, указать на общественную полезность исследования, подчеркнуть его анонимность.

По окончании анкетирования ответственный за организацию анкетирования специалист должен убедиться, что все анкеты, заполненные потребителями, будут обработаны и учтены при анализе.

Обработка результатов – систематизация и анализ полученных данных

Результаты балльной оценки обрабатываются по группам потребителей и по каждому критерию в отдельности.

Составление отчета по оценке удовлетворенности потребителей

Отчет по оценке удовлетворенности потребителей должен включать:

- а) определение балльной оценки, процента удовлетворенности потребителя;
- б) обобщение замечаний, предложений потребителей различных групп;
- в) графическое представление результатов обработки:
- г) построение гистограмм по каждому оцениваемому критерию (группе критериев) потребителей различных групп;
- д) построение диаграмм по каждому оцениваемому критерию (группе критериев) потребителей различных групп;
- е) предложения по корректирующим и/или предупреждающим действиям;
- ж) предложения по улучшению.

Целью данной работы было оценить удовлетворенность потребителей в получении знаний и умений на кафедре акушерства, гинекологии и перинатологии.

Для реализации данной цели были поставлены следующие задачи:

- 1) Провести анкетирование потребителей образовательных услуг (студентов 4—6 курсов, проходящих обучение на нашей кафедре).
- 2) Провести анализ полученных результатов.
- 3) На основе полученных результатов разработать предложения по улучшению качества представляемых образовательных услуг.

Удовлетворенность потребителей (за период с 21.01.2012 г. по 25.01.2013 г.) оценивалась по результатам анкетирования 137 студентов по ранее высланной типовой анкете (каждый пункт оценивался студентом по 10-балльной системе).

- 1) Удовлетворенность качеством образовательных услуг, предоставляемых кафедрой акушерства, гинекологии и перинатологии: удовлетворен полностью 76,7%, скорее удовлетворен 20,0%, затрудняюсь ответить 3,3%.
- 2) Оценка организации учебного процесса на кафедре: «7» 10%, «8» 13,3%, «9» 50%, «10» 26,7%.
- 3) Отношения с преподавателями: скорее как взаимно творческие 73,3%, как с хорошими

- администраторами и организаторами 20%, как дружеские -6.7%.
- 4) Каким компетенциям следует уделять больше внимания в период обучения на кафедре: умению работать в команде - 33%, навыки межличностных отношений - 33%, навыки работы с современной медицинской техникой -53,3%, знание инновационных медицинских технологий -63,3%, приверженность этическим нормам -6.7%, способность применять знания на практике -36,7%, исследовательские навыки -46,7%, способность работать самостоятельно -26,7%.
- 5) Фактор, способствующий успеху в учебе на кафедре: качество преподавания - 36,6%, хорошая материально-техническая база — 16,7%, стремление к глубоким и прочным знаниям -30%, практика — 16,7%.

Таким образом, проведенные исследования позволили установить следующие резервы повышения качества предоставляемых образовательных услуг на кафедре акушерства, гинекологии и перинатологии: повышение уровня организации учебного процесса на кафедре, повышение администраторской и организаторской составляющей образовательных услуг. Немаловажным также является обучение студентов умению работать в команде и совершенствование навыков межличностных отношений и способности работать самостоятельно.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- 1. ГОСТ ISO 9001-2011 Системы менеджмента качества. Требования.
- Ефимов В.В. Улучшение качества продукции, процессов и ресурсов: учебное пособие. - М.: КНОРУС, 2007. - 223 с.
- 3. Жирнова Е.А. Оценка удовлетворенности студентов качеством обучения как способ совершенствования качества образовательной услуги.
- Исаев В.А. Оценка и мониторинг степени удовлетворенности потребителей образовательных услуг / В.А. Исаев, В.И. Воротилов // Инновации: журн. об инновац. деятельности. – 2005. – № 9.
- 5. Кононова О.В. Контроллинг процесса учебно-методической деятельности в системе менеджмента качества вуза // Маркетинг в России и за рубежом. - 2006. - № 6. - С. 69-81.
- Менеджмент качества в вузе / Томский политехнический университет; Под ред. Ю.П. Похолкова, А.И. Чучалина. – Томск : Изд-во ТПУ, 2004. - 251 с.
- 7. Мингазова Д.Н., Мовчан Н.И., Романова Р.Г., Сопин В.Ф. Анкетирование студентов как один из эффективных инструментов самооценки вуза // Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского. - 2009. - № 2. - С. 17-23.
- *Ткачев И.С.* Совершенствование механизма повышения качества образовательных услуг на основе мониторинга удовлетворенности потребителей. Автореф. дис. ... канд. эконом. наук. - М.,
- 9. Трифанов. Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов: материалы Междунар. науч.-практ. конф. (г. Красноярск, 18-19 ноября 2004 г.).
- 10. Трушин А.С. Совершенствование результатов анкетирования потребителей / А.С. Трушин, А.А. Лукин // Методы менеджмента качества. – 2007. – № 7.



с 2011 года все высшие учебные заведения

перешли на подготовку

бакалавров и магистров

в расоте представлены сведения по разрасотке, внедрению и реализации системы менеджмента качества в Оренбургской государственной медицинской академии. Представлены общие требования к системе менеджмента качества и карта академии. Изложены основные особенности ведения документации по системе менеджмента качества в академии. Описана ответственность по реализации системы менеджмента качества со стороны руководства образовательного учреждения. Представлены основные принципы управления процессами в рамках реализации системы менеджмента качества в Оренбургской государственной медицинской академии.

подробности читайте в статье

лозинский а.с.

ГБОУ ВПО «Оренбургская государственная медицинская академия» Министерства здравоохранения Российской Федерации, г. Оренбург

LOZISNKY A.S.

State Educational Institution of Higher Professional Education «Orenburg State Medical Academy», the Ministry of Health of the Russian Federation, Orenburg

QUALITY MANAGEMENT SYSTEM UALITY MANAGEMENT SYSTEM IN THE ORENBURG STATE MEDICAL ACADEMY

This paper provides information on the development, introduction and implementation of quality management systems in the Orenburg State Medical Academy. Are shown the general requirements for a quality management system and processes map the Academy. The basic peculiarities of documentation of quality management system in the Academy. Describes the responsibility for the implementation of the quality management system on the part of management of the educational institution. The basic principles of process management in the implementation of the quality management system in the Academy.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: система менеджмента качества, управление процессами, документация, ответственность руководства, мониторинг, улучшение.

KEYWORDS: quality management system, management of processes, documentation, responsibility of the management, monitoring, improvement.



WWW.MOVN.RU/ RAZRABOTKA-I-RAZVITIE-SISTEMY-MENEDZHMENTA

Введение

последние несколько лет в России наметился бум в области сертификации систем менеджмента качества (далее — СМК) промышленных предприятий на соответствие требованиям международным стандартам. Можно предположить, что уже сегодня СМК превратилась из элемента конкурентного преимущества предприятия в обязательный фактор его существования на рынке.

Государственные и коммерческие высшие учебные заведения также не остались в стороне от этого процесса, и этому также есть объяснение.

Во-первых, с 2011 г. все высшие учебные заведения перешли на подготовку бакалавров и магистров, что, в свою очередь, приведет к повышению конкуренции на рынке образовательных услуг.

Во-вторых, присоединение России к Болонскому процессу потребует более высококачественной подготовки специалистов — с тем, чтобы российский диплом государственного образца признавался не «чисто академическим», а имел реальный вес при дальнейшем продолжении обучения или трудоустройстве выпускника в Европе.

В-третьих, существует особая специфика управления высшим учебным заведением, где очень высокая концентрация высокообразованных и заслуженных лиц, организация управления которыми имеет определенные сложности, в отличие от производственных предприятий [1].

Одним из направлений развития Болонского процесса в Европе является формирование общих подходов к обеспечению и оценке качества высшего образования, при этом предполагается, что качество подготовки специалистов в высших учебных заведениях обеспечивается двумя основными составляющими — качеством содержания образовательных программ и качеством менеджмента в высшем учебном заведении (далее — вуз) [2, 3].

В сегодняшней ситуации одним из эффективных инструментов повышения конкурентного преимущества вуза на рынке образовательных услуг, повышения качества подготовки выпускников и эффективности управления самим образовательным учреждением видится внедрение не формальной СМК, требуемой при аккредитации вуза, а внедрение СМК, соответствующей требованиям международного стандарта ИСО 9001 [1].

СМК в образовательном учреждении имеет ряд специфических особенностей. Необходимость внедрения СМК — системы менеджмента качества обусловлена изменчивостью требований рынка образовательных услуг. Чтобы держаться на плаву, необходимо вписаться в рыночные условия. Необходимо открывать новые, востребованные специальности, повышать качество обучения, вы-

бирать наиболее эффективные формы обучения, обновлять учебную и лабораторную базу. Рынок обязывает повышать компетентность преподавателей, бороться за каждого потенциального учащегося или студента. Необходимость идти в ногу со временем заставила учреждения образования неукоснительно соблюдать требования государственных стандартов образования. Периодическое лицензирование и аттестация – обычное дело для образовательных учреждений. Ответственность за все эти направления полностью лежит на плечах руководителя учебного заведения. И чтобы легче было справляться и успешно работать во всех этих направлениях, образовательное учреждение должно функционировать в рамках эффективной и гибкой системы управления, которая четко распределяет ответственность и полномочия персонала, и, в которой установлены единые правила выполнения процессов, критерии оценки.

В этой связи целью данной работы явилось изучение особенностей разработки, внедрения и реализации СМК в Оренбургской государственной медицинской академии (далее — ОрГМА).

В соответствии с целью решались следующие залачи:

Изложить основные особенности ведения документации СМК в ОрГМА.

Описать ответственность по реализации СМК со стороны руководства.

Осветить основные принципы управления процессами в рамках реализации СМК в ОрГМА.

Изложить направления деятельности по измерению, анализу и улучшению СМК в ОрГМА.

Автопортрет, общие требования к СМК и карта процессов ОрГМА

Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Оренбургская государственная медицинская академия» Министерства здравоохранения Российской Федерации — образовательное учреждение высшего профессионального образования федерального подчинения, реализующее образовательные программы высшего, послевузовского и дополнительного профессионального образования.

Учредителем ОрГМА является Правительство Российской Федерации. Полномочия учредителя осуществляет Министерство здравоохранения Российской Федерации.

Основной вид деятельности ОрГМА — осуществление образовательной деятельности по образовательным программам высшего и дополнительного профессионального образования и проведение научных исследований. Кроме того, ОрГМА реализует образовательные программы послевузовского (интернатура, ординатура, аспирантура, доктор-

антура) образования. В соответствии с выданными разрешительными документами в ОрГМА проводится подготовка кадров по основным программам высшего профессионального образования, обозначенным в лицензии. В ОрГМА реализуются дополнительные образовательные программы по профилю основных образовательных программ в виде краткосрочного, среднесрочного повышения квалификации, переподготовки кадров по программам дополнительного профессионального образования с выдачей документов государственного образца.

В состав ОрГМА входят 8 факультетов по направлениям подготовки специалистов, 57 кафедр по отраслям знаний, научно-исследовательский центр с лабораториями, структурные подразделения внеучебной и воспитательной работы, объекты полиграфической, производственной и социальной инфраструктуры, административно-управленческие, обслуживающие, учебно-вспомогательные и другие структурные подразделения.

ОрГМА осуществляет поисковые, методические, прикладные, научно-исследовательские, проектные работы, а также занимается инновационной деятельностью и оказывает научно, научно-консультационные и научно-технические услуги. Перечисленные работы проводятся по широкому

спектру направлений: медицинских и биологических наук.

Карта процессов ОрГМА, представленная на рисунке 1 определяет взаимодействие и последовательность основных и вспомогательных процессов СМК, важных с точки зрения влияния на качество предоставляемых услуг. Включенные в карту процессы СМК описываются в соответствующих документированных процедурах, рабочих инструкциях и других документах СМК, в которых определяются методы эффективного управления и контроля процессов, ресурсы и информация, необходимая для функционирования и мониторинга этих процессов. Процессы измерения и анализа позволяют выявлять недостатки в работе СМК и наметить корректирующие мероприятия, способствующие постоянному улучшению деятельности ОрГМА. Вспомогательные процессы обеспечивают и поддерживают систему в работоспособном состоянии.

При планировании процессов, а также выполнении технических и конструктивных требований проводятся мероприятия по проверке, оценке, мониторингу, контролю, анализу и улучшению основных процессов в соответствии с СТО СМК 19-8.2-207-2011 и измерение процессов и услуг», СТО СМК 5-5.6-207-2011 «Анализ СМК со стороны руководства».

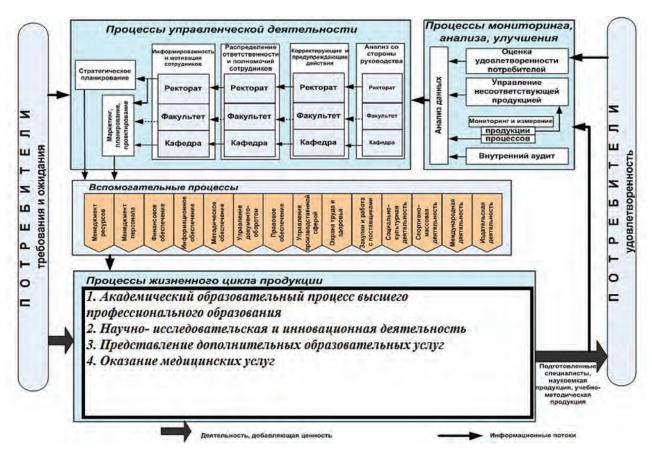


РИСУНОК 1. Карта процессов ОрГМА

Цели и задачи по обеспечению качества включаются в ежегодные планы руководителей соответствующих подразделений ОрГМА. Каждый руководитель отвечает за решение задач и достижение целей, а также участвует в общеинститутском комплексе работ по обеспечению качества. Он ежегодно формулирует цели и ставит задачи для своих подчиненных. Поставленные цели и задачи предварительно обсуждаются с соответствующими исполнителями. Оценка полученных результатов по сравнению с поставленными ежегодными целями и задачами по обеспечению качества позволяет руководителю определить или переориентировать цели и задачи на следующий год.

Результаты, полученные каждым руководителем, оцениваются по сравнению с поставленными целями и задачами, при этом проводится анализ реализованных процессов менеджмента. На основе оценки и анализа процессов разрабатываются мероприятия по их постоянному улучшению. При этом результаты оценки, анализа и планы разработанных на их основании мероприятий, документируются и хранятся на рабочем месте руководителя в соответствии с номенклатурой дел подразделения.

Документация СМК ОрГМА

Документация, которая ведется в ОрГМА в рамках СМК, включает в себя документацию по управлению на основе качества (Политика ОрГМА в области качества, миссия, цели и задачи ОрГМА, руководство по качеству, документированные процедуры на уровне вуза и отдельных подразделений), документацию по подтверждению качества [протоколы, журналы, реестры, документы об образовании (дипломы, справки, свидетельства), отчеты, акты аудиторских проверок и другие заполненные бланки, формуляры, образцы и формы документов, предоставляющие информацию о действии системы качества], документацию по обеспечению качества (внутренняя и внешняя нормативная техническая, методическая и организационно-распорядительная документация, стандарты предприятия, должностные инструкции, рабочие инструкции, положения, приказы и др.), правовую документацию (основные законодательные акты в области высшего образования).

На основании предписывающей документации ОрГМА в рамках подразделений могут разрабатываться документированные процедуры, рабочие инструкции и другие необходимые документы, описывающие специфику процессов и имеющие силу только для данного подразделения.

Документооборот системы менеджмента качества ОрГМА построен согласно модели информационного обеспечения, представленной на рисунке 2.

Основными целями Руководства по качеству (РК) $\mbox{Op}\Gamma\mbox{MA}$ являются:

описание требований стандартов ИСО серии 9000, законодательных требований, относящихся к продукции, процессам, ресурсам ОрГМА;

описание взаимодействия процессов в системе менеджмента качества;

определение политики ОрГМА в соответствии с каждым элементом стандарта ИСО 9001:2008.

Составление РК осуществляется в соответствии с СТО СМК 1-4.2.3-207-2010 «Порядок разработки, оформления и применения стандартов организации и внесение в них изменений». РК ОрГМА утверждается ректором, имеет силу для всех структурных подразделений и является частью общего документооборота.

Руководство по качеству структурировано в соответствии с содержанием и нумерацией глав, разделов и подразделов стандарта ИСО 9001:2008. Везде, где необходимо, приводятся ссылки на документированные процедуры системы менеджмента качества и другие документы, регулирующие процессы ОрГМА. Руководство по качеству определяет политику в соответствии с каждым элементом стандарта ИСО 9001:2008, а документированные процедуры, рабочие инструкции и другие предписывающие документы системы менеджмента качества в деталях описывают порядок работы. Руководство по каче-

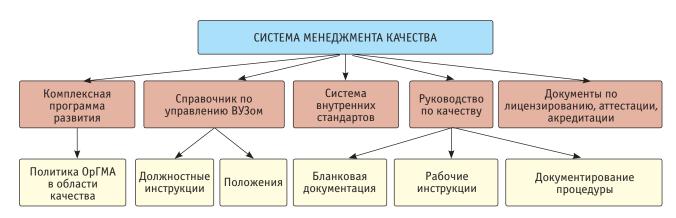


РИСУНОК 2. Модель информационного обеспечения СМК ОрГМА

ству подвергается анализу и ревизии в целях обеспечения его актуальности путем переиздания с внесенными дополнениями и/или изменениями в разделах.

Порядок управления документацией, относящейся к системе менеджмента качества, и ее контроль описывается в документированной процедуре СТО CMK 3-4.2.3-207-2011 «Управление документацией» и обеспечивает использование в ОрГМА только имеющей силу и идентифицированной соответствующим образом документации; утверждение документов; проверку и актуализацию документов, включая в случае необходимости повторное утверждение; внесение изменений в документацию в соответствующем порядке; определение статуса текущей ревизии; наличие и доступность соответствующей документации во всех местах использования; идентификацию входящей документации и контроль ее распределения; систему предупреждения неумышленного использования устаревших документов и идентификации утративших силу документов.

Записи по качеству нацелены на обеспечение доказательств соответствия всем установленным требованиям и эффективного управления системой менеджмента качества на всех уровнях. Системой менеджмента качества предусматриваются записи по качеству, имеющие силу для всей ОрГМА, а также специальные формы, бланки и т.д., используемые в рамках одного или нескольких подразделений. Порядок разработки записей, управления записями и их контроля описан в документированной процедуре по качеству ОрГМА СТО СМК 10-4.2.4.-207-2011 «Управление записями». В ней описывается система идентификации, защиты, определения срока хранения, изъятия и архивации записей по качеству.

В записях и протоколах содержится информация о степени достижения целей в области качества подготовки специалистов, об уровне удовлетворенности или неудовлетворенности потребителей, о результатах функционирования СМК для проведения анализа и повышения качества образовательных услуг, об анализе тенденций в области СМК в образовании, об оценке работы СМК вуза сторонними организациями, о подготовке и повышении квалификации персонала.

Ответственность руководства

Высшее руководство ОрГМА берет обязательство по разработке, внедрению и постоянному улучшению системы менеджмента качества в ОрГМА; обеспечивает свидетельства принятия этих обязательств посредством — разработки и внедрения «Программы внедрения СМК на соответствие международному стандарту ГОСТ Р ИСО 9001:2008»;

разработки, анализа и актуализации политики и целей в области качества. В случае их корректировки они доводятся до сведения сотрудников ОрГМА на заседаниях Ученого совета, ректората; информированности сотрудников ОрГМА о требованиях и результатах самоаттестации, аккредитации ОрГМА, рейтинге вуза, итоговой аттестации обучающихся, о важности выполнения законодательных и обязательных требований на заседаниях Ученого совета, ректората, через протоколы заседаний, публикаций в вузовской газете; рассмотрение вопросов разработки и совершенствование СМК ОрГМА на заседаниях Совета по качеству ОрГМА; проведение анализа со стороны высшего руководства.

Для управления системой менеджмента качества ОрГМА постоянно проводится оценка потребностей и ожиданий потребителей продукции и услуг вуза (студентов, преподавателей, сотрудников, выпускников ОрГМА, руководителей предприятий и организаций Оренбургской области, г. Оренбурга, государства, общества).

Требования потребителей отражены в Федеральных государственных образовательных стандартах (далее — $\Phi\Gamma$ OC), квалификационных характеристиках, технических заданиях на выполнение научно-исследовательских работ, договорах с работодателями, договорах на оказание образовательных услуг, отзывах работодателей. Эта информация позволяет руководству оценивать процессы системы менеджмента качества, необходимые для удовлетворения потребностей своих клиентов, и планировать постоянное их улучшение.

Ректор ОрГМА принимает меры по обеспечению выполнения дополнительных требований, предъявляемых потребителями, согласно анализу полученной от них информации, а также согласно данных анализа отчетов внешних и внутренних аудитов, что подтверждается приказами ректора и распоряжениями деканов. Высшее руководство в лице ректора ОрГМА обеспечивает соответствие предоставляемых академией услуг требованиям законодательства и регулирующих органов, соблюдение которых подтверждается лицензированием, государственной аккредитацией (комплексной проверкой) вуза.

Ректор и уполномоченный по качеству ОрГМА определяют политику и формулируют комплекс мероприятий по обеспечению качества менеджмента в ОрГМА. Политика ОрГМА в области качества соответствует миссии и стратегическим целям ОрГМА, сформулированным в Комплексной программе развития вуза. При ее формировании учитываются потребности и ожидания потребителей.

Политика в области качества ежегодно анализируется и при необходимости актуализируется на заседаниях Ученого совета ОрГМА. При ее формировании учитываются: требования и ожидания

клиентов со стороны отраслевых учреждений, требования и ожидания клиентов Оренбургской области и других регионов России, требования законодательства Российской Федерации. На заседаниях Ученого совета ОрГМА конкретизируется политика в области качества, определяются цели в области менеджмента качества. Политика в области качества действует для всех подразделений ОрГМА, доводится до сведения каждого сотрудника и разъясняется на заседаниях Ученого совета, заседаниях подразделений и ежегодных встречах ректора с сотрудниками и студентами.

Основные стратегические цели ОрГМА сформулированы в Комплексной программе развития ОрГМА, планах работ факультетов, кафедр и подразделений. Цели формулируются на основе провозглашенной политики в области качества ОрГМА. Цели и задачи по обеспечению качества включаются, в зависимости от их характера, в ежегодные планы руководителей соответствующих подразделений ОрГМА. Каждый руководитель отвечает за решение задач и достижение поставленных перед подразделением целей. Цели каждого сотрудника и каждого подразделения не должны противоречить основным стратегическим целям ОрГМА. Поставленные цели и задачи подразделений предварительно обсуждаются и утверждаются на производственных заседаниях, заседаниях кафедр и факультетов.

Цели и задачи в области качества учебных подразделений трансформируются в планы кафедр и подразделений. Результаты, полученные каждым руководителем, оцениваются на соответствие согласно поставленным целям и задачам, при этом проводится анализ реализованных процессов. На основании оценки и анализа процессов разрабатываются мероприятия по их улучшению и постоянному совершенствовании.

Начиная с самой ранней стадии цикла предоставления образовательных услуг и создания наукоемкой продукции, должно планироваться и реализовываться качество услуги и продукции. На этом базируется менеджмент и планирование качества в области образования и научных исследований. От качества планирования, а также от участия и поддержки со стороны административного и технического персонала, отвечающего за определение соответствующих требований, разработку и управление процессами вуза, контроль и верификацию процессов, зависит успех реализации программы менеджмента качества. Высшее руководство ОрГМА осуществляет планирование создания, функционирования и улучшения СМК, а также для достижения целей в области качества обеспечивает целостность СМК при планировании и внесении в нее изменений.

Высшее руководство в лице ректора на основании анализа годового плана работы, контингента

обучающихся, учебных планов на предстоящий учебный год ежегодно обеспечивает составление и утверждение штатного расписания, приказами определяет организационную структуру ОрГМА и его подразделений, распределение полномочий, ответственности и взаимосвязей между участниками процессов СМК. Информация доводится до сведения сотрудников на заседаниях Ученого совета ОрГМА и путем размещения на сайте.

Ответственность и полномочия персонала ОргМА определяются в должностных инструкциях и положениях о подразделениях ОрГМА. В должностных инструкциях для каждого сотрудника, руководящего работой, исполняющего работу или проверяющего работу, влияющую на качество образовательной услуги, определяется ответственность, полномочия и организационная свобода. Руководитель подразделения несет персональную ответственность за своевременное информирование своих сотрудников относительно вышеперечисленных документов. Ректор ОрГМА несет ответственность в последней инстанции за менеджмент качества ОрГМА.

Полномочия по созданию, внедрению и поддержанию функционирования системы менеджмента качества делегируются приказом ректора уполномоченному по качеству ОрГМА, который является представителем высшего руководства ОрГМА по всем вопросам, связанным с качеством, включая обеспечение того, что процессы системы менеджмента качества разрабатываются, реализуются, поддерживаются и развиваются в соответствии с требованиями ИСО 9001:2008.

Уполномоченный по качеству отвечает за административное управление системой менеджмента качества в ОрГМА, проведение анализа со стороны руководства, формирования базы для улучшения системы менеджмента и эффективного ее функционирования и информирования об этом высшего руководства. Он обладает как полномочиями, так и организационной свободой для выполнения всех своих задач. Уполномоченными по качеству по направлениям являются проректоры соответствующих направлений деятельности, уполномоченными по качеству в подразделениях являются руководители подразделений и ответственные согласно СТО СМК 2-5.5.-207-2010 «Об ответственном за СМК в подразделении».

Для координации работ, связанных с разработкой, внедрением и функционированием системы менеджмента качества в ОрГМА создан отдел менеджмента качества, лицензирования и аккредитации деятельности вуза (далее — отдел менеджмента). Отдел менеджмента разрабатывает и вносит на утверждение ректору стандарты предприятия и другую основополагающую организационно-техническую документацию, определяющую систему

менеджмента качества в ОрГМА; координирует взаимодействие всех структурных подразделений в области обеспечения качества основных продуктов деятельности ОрГМА; определяет общие требования к прохождению процедур по качеству; проводит анализ документированных процедур в пределах каждого подразделения ОрГМА и выносит решение об их соответствии или несоответствии принятым в ОрГМА стандартам и другой организационно-распорядительской документации; организует внутренний аудит качества в целях эффективности действия системы качества в соответствии с ежегодно утверждаемым графиком, утвержденным ректором ОрГМА. Деятельность отдела менеджмента регламентируется положением ПП СМК 27-5.5-207-2010 «Отдел менеджмента качества, лицензирования и аккредитации деятельности вуза».

Отдел менеджмента является ответственным за организацию взаимодействия всех подразделений в области качества с целью эффективного функционирования СМК ОрГМА. Взаимодействие осуществляется посредством обсуждения вопросов качества на заседаниях Ученого совета, производственных совещаниях, заседаниях подразделений, а также на сайте ОрГМА.

Ежегодно ректор и уполномоченный по качеству ОрГМА проводят анализ СМК, оценивая ее пригодность для реализации целей по качеству, Политики ОрГМА в области качества, адекватность требованиям международного стандарта ИСО 9001:2008, результативность и эффективность. Анализ проводится на основании отчетов по внутреннему и внешнему аудиту, удовлетворенности потребителей, мониторинга процессов, протоколов совещаний отдела менеджмента, результатов предыдущего анализа со стороны руководства академией, эффективности выполнения планов корректирующих и предупреждающих действий, рекомендаций по улучшению, произошедших изменений в системе управления. В анализ включается оценка возможностей улучшения и потребности в изменениях в системе менеджмента качества ОрГМА, в том числе в Политике и целях в области качества ОрГМА. Анализ со стороны высшего руководства проводится до заседания Ученого совета ОрГМА, принимающего отчет и утверждающего план проведения корректирующих и предупреждающих мероприятий, и утверждается ректором. При необходимости может проводиться внеплановый анализ СМК. По результатам анализа готовится отчет, который рассматривается на заседании Ученого совета ОрГМА. На основании этого отчета разрабатывается план корректирующих мероприятий, после проведения которых, проводится анализ их результативности.

Анализ системы менеджмента качества факультетов и подразделений проводится руководителями

и уполномоченными по качеству соответствующих факультетов и подразделений согласно утвержденному графику.

Результаты анализа записываются и сохраняются в виде протоколов заседаний Ученого совета, советов факультетов и в дальнейшем используются как предмет для обсуждения эффективности проведенных мероприятий. Записи об анализе, планы проведения корректирующих и предупреждающих мероприятий хранятся в течение 5 лет и поддерживаются в актуальном состоянии.

Источниками информации для анализа со стороны руководства являются отчет по результатам внутреннего аудита подразделений ОрГМА, протоколы итогов внутреннего или внешнего аудита, обратная связь от потребителей, анализ функционирования процессов и соответствия продукции, анализ результативности корректирующих и предупреждающих действий; результаты предыдущего анализа со стороны высшего руководства, изменения в системе управления ОрГМА, влияющие на СМК ОрГМА, рекомендации по улучшению со стороны высшего руководства, сотрудников, потребителей.

Анализ эффективности системы менеджмента требует участия всех руководителей факультетов и подразделений. Выходные данные и результаты анализа включают в себя: оценку степени достижения целей в области качества, оценку результатов внешних и внутренних аудитов, оценку корректирующих и предупреждающих действий, оценку поставщиков, анализ потребности в стандартах, кадрах и оборудовании, аспекты кадровой политики и подготовки кадров, информацию о финансовом менеджменте, оценку степени удовлетворенности потребителей.

Результаты анализа могут включать в себя планы корректирующих действий и формализованные цели и задачи в области менеджмента качества, но не ограничиваются ими. Все отклонения, выявляемые в ходе анализа, оперативно корректируются. Протоколы заседаний, на которых проводится анализ, сохраняются и становятся частью записей по менеджменту качества. Результаты анализа протоколируются с соответствующими комментариями и рекомендациями в протоколах заседаний Ученого совета ОрГМА. Если в протоколе зафиксированы проблемные области, то должна быть приведена также стратегия корректирующих и предупреждающих действий, определены ответственность и сроки исполнения. После проведения корректирующих действий уполномоченным по качеству Ор-ГМА проводится анализ их результативности.

Управление процессами

В соответствии с законами «Об образовании», «О высшем и послевузовском профессиональном образовании», на основании Устава ОрГМА и Ком-

плексной программы развития ОрГМА определены основные процессы СМК, такие как академическое образование, научно-исследовательская работа, в том числе подготовка аспирантов и докторантов, предоставление дополнительных образовательных услуг.

Высшее руководство ОрГМА планирует процессы жизненного цикла продукции согласно требованиям ФГОСов, приказов Минздравсоцразвития России и Минобрнауки России, учитывая потребность и заинтересованность министерства здравоохранения Оренбургской области, а также предприятий и учреждений отрасли в подготовке специалистов. Деятельность ОрГМА определена Уставом ОрГМА. Общий анализ предыдущей деятельности и контроль планирования осуществляется ректором.

В ОрГМА установлены единые принципы и методы планирования, а также правила разработки и проведения образовательных и научно-исследовательских процессов.

Руководство ОрГМА обеспечивает определение взаимно приемлемых процессов для результативного и эффективного поддержания связи со своими потребителями и другими заинтересованными сторонами. ОрГМА поддерживает эти процессы для обеспечения адекватного понимания потребностей и ожиданий заинтересованных сторон и перевода этих потребностей в требования. Эти процессы включают определение и анализ соответствующей информации, а также активное вовлечение потребителей и других заинтересованных сторон.

ОрГМА выступает в роли поставщика и имеет ряд основных групп «субъектов» – заинтересованных лиц и потребителей в лице абитуриентов, желающих поступить на данную специальность; соискателей, желающих поступить в аспирантуру на данную специальность; предприятий и организаций заказчиков научно-исследовательских работ; потребителей продукции (услуг) данной организации. Для $Op\Gamma MA$ — это студенты, интерны, ординаторы, аспиранты, докторанты, слушатели; работодатели - отраслевые организации и другие предприятия как заказчики высококвалифицированных специалистов; государство, заботящееся об образовательном уровне населения с целью повышения экономического благосостояния страны; родители студентов, желающие чтобы их дети получили высшее образование, были развитой личностью; профессорско-преподавательский, научный и обслуживающий персонал; руководство ОрГМА в плане обеспечения качества образовательных услуг и их соответствия установленным критериям; вышестоящие организации (Минздравсоцразвития России и Минобрнауки России); социальная инфраструктура (Оренбургская область, соседние области и республики); общество.

Основные потребности и ожидания определяются для каждой группы заинтересованных сторон и

потребителей продукции ОрГМА в ходе маркетинговых исследований рынка труда, осуществляемых соответствующими службами ОрГМА, в ходе заключения договоров на оказание образовательных и научно-исследовательских услуг.

В соответствии с выявленными требованиями потребителей и заинтересованных сторон, необходимо провести анализ с целью проверки возможности реализовать взятые на себя обязательства. Этот анализ должен быть проведен до принятия академией обязательств поставлять соответствующую продукцию потребителям. Требования к абитуриентам ОрГМА определены СТО СМК 25-7.4-207-2011 «Отбор и прием абитуриентов».

Основными приоритетными направлениями при поддержании эффективной связи с потребителями и заинтересованными сторонами в ОрГМА являются предоставление информации о деятельности ОрГМА и оказываемых академией услугах (средства массовой информации, встречи и мероприятия с потенциальными потребителями и работодателями) и поддержание обратной связи с потребителями и заинтересованными сторонами (жалобы, пожелания, рекомендации, благодарственные письма, анкетирование слушателей).

В соответствии с перечисленными приоритетами в ОрГМА определяются необходимые мероприятия с целью выявления требований к качеству предоставляемых услуг и соответствия требованиям потребителей и заинтересованных сторон.

Организация работ по взаимодействию с потребителем включает в себя обеспечение прохождения запросов, контрактов (договоров, дополнительных соглашений) или заказов, включая поправки; проведение анкетирования, тестирования, опросов студентов, преподавателей, руководителей предприятий и организаций; получение обратной связи от заказчика, включая жалобы заказчика и рекламации потребителя, а также отзывы фирм, предприятий, организаций; организация систематической связи с выпускниками ОрГМА.

Измерение, анализ, улучшение

В ОрГМА определены и внедрены методы и средства, необходимые для выявления требований и удовлетворенности потребителей, измерения и анализа эффективности системы менеджмента качества. Разработана и внедрена комплексная система планирования и осуществления мониторинга, определения параметров и интегральных характеристик, отражающих определенные результаты работы ОрГМА. Целью при этом является непрерывное улучшение всех видов деятельности.

Внутренними и внешними потребителями продукции и услуг ОрГМА являются абитуриенты и их родители, студенты всех форм обучения, слушатели подразделений дополнительного профессионального образования, аспиранты и соискатели, научно-педагогический и учебно-вспомогательный персонал, работодатели, общество в целом и др. В процессе предоставления образовательных услуг и проведения научных исследований устанавливается обратная связь с потребителями и осуществляется сбор информации о степени их удовлетворенности деятельностью ОрГМА.

Мониторинг основных процессов ОрГМА проводится на плановой основе в соответствии с графиками, утвержденными ректором, среди абитуриентов, студентов, выпускников, преподавателей, сотрудников и других заинтересованных сторон. При необходимости производятся внеплановые мероприятия. Необходимость их обусловлена получением точных и обоснованных выводов относительно потребностей и ожиданий конкретного потребителя продукции или рынка образовательных услуг.

Оценка удовлетворенности потребителей является необходимой для выполнения корректирующих действий, направленных на улучшение образовательного процесса и внесение изменений в управление академией, технологии обучения и реализации образовательных программ.

Важным источником информации о работе и состоянии СМК в ОрГМА и его подразделениях являются внутренние аудиты. Они представляют собой систематический, независимый и документированный процесс получения данных о результативности системы качества, качестве образовательных услуг, научной и других видов деятельности ОрГМА и свидетельствуют о том, что СМК в ОрГМА внедрена результативно и поддерживается в рабочем состоянии.

Внутренние аудиты проводятся в соответствии с СТО СМК 6-8.2.2-207-2010 и являются обязательными для исполнения представителями администрации, всеми подразделениями ОрГМА и назначенными аудиторами. Программа аудитов планируется с учетом важности процессов и участков, подлежащих аудиту, а также результатов предыдущих аудитов. В зависимости от задачи аудиты могут различаться и полнотой предъявляемых требований. Руководитель ОММК ежегодно составляет календарный план и график проведения аудитов структурных подразделений. Согласованный с проректорами данный документ утверждается ректором и доводится до сведения всех подразделений, участвующих в аудите.

Протокол о проведении аудита с выявленными замечаниями передается уполномоченному по качеству ОрГМА. Копия отчета передается руко-

водителю проверяемого подразделения, который на основании этого документа составляет план корректирующих мероприятий и согласует его с руководителем аудиторской группы. По каждому корректирующему мероприятию руководителем подразделения проводится анализ его эффективности путем отметки о выполнении, переносе сроков или о невозможности выполнения.

На основе протоколов аудита подразделений уполномоченный по качеству ОрГМА, руководитель ОММК и ведущие аудиторы каждой группы проводят анализ выявленных отклонений и готовят сводный отчет с рекомендациями для ректора для принятия управленческих решений. Выявленные несоответствия и корректирующие действия по всем подразделениям ОрГМА также ежегодно анализируются уполномоченным по качеству ОрГМА и передаются ректору ОрГМА.

В ОрГМА разработан и применяется комплекс методов мониторинга образовательного, научно-исследовательского и сопутствующих им процессов, который устанавливает соответствие деятельности ОрГМА комплексной системе планирования, при этом производится оценка самой системы менеджмента качества ОрГМА.

В ОрГМА создана система контроля образовательного процесса, целью которой является соблюдение требований федеральной, региональной (отраслевой) и вузовской компонент образовательного стандарта. Эта система направлена на предупреждение, выявление и устранение недостатков, обобщение и распространение передового опыта в сфере образования и его распространение как внутри ОрГМА, так и за ее пределами, постоянное улучшение образовательного процесса.

Система контроля образовательного процесса при получении как высшего, так и дополнительного профессионального образования включает в себя: контроль соответствия учебных планов ФГОС; контроль своевременного утверждения учебных планов, линейных графиков, рабочих программ и т.д.; контроль выполнения учебных планов, программ и т.д.; контроль разработки и состояния учебно-методической документации; контроль разработки и наличия рабочих программ дисциплин; контроль выполнения плана изданий учебно-методических пособий и материалов; проверку готовности аудиторного и лабораторного фонда; контроль своевременного проведения занятий; контроль хода выполнения договоров на оказание услуг по дополнительному профессиональному образованию; контроль качества процесса обучения путем планового посещения занятий заведующим кафедрой; контроль качества процесса обучения путем выборочного посещения занятий независимой экспертной группой.

Система контроля научно-исследовательского процесса включает в себя контроль хода выполнения бюджетных и хоздоговорных научно-исследовательских работ (далее — НИР), контроль качества отчетов о НИР, контроль выполнения плана научно-исследовательских работ студентов (далее — НИРС), контроль выполнения индивидуальных планов аспирантов и докторантов.

В ОрГМА осуществляется мониторинг и измерение характеристик продукции с целью проверки соблюдения предъявляемых к ней требований. Продукцией в данном случае являются знания, умения, навыки и профессиональные компетенции, полученные обучающимися в результате осуществления образовательного процесса, а также учебно-методическая продукция, разработанная сотрудниками ОрГМА в рамках своих должностных обязанностей. Научной продукцией является опубликованные статьи, монографии, авторские свидетельства, патенты, полученные сотрудниками ОрГМА в результате осуществления научного процесса, утвержденные научные отчеты, диссертационные работы.

Контроль полученных знаний, умений, навыков и профессиональных компетенций производится систематически и на всех этапах образовательного процесса. В ОрГМА он включат в себя: входной контроль абитуриентов согласно Правилам приема в ОрГМА, СТО СМК 25-7.4-207-2011 «Отбор и прием абитуриентов»; семестровый контроль: текущий, рубежный, семестровые испытания согласно; контроль остаточных знаний; итоговую аттестацию выпускных квалификационных работ); итоговую аттестацию слушателей подразделений дополнительного профессионального образования (тестирование, зачеты); рецензирование курсовых, дипломных и других выпускных работ.

Контроль полученных результатов научного процесса производиться систематически и на всех этапах, он включает в себя: доклады сотрудников ОрГМА на заседании кафедры, конференция, семинарах и совещаниях; контроль выполнения плана бюджетных и хоздоговорных НИР; контроль выполнения плана НИРС; контроль выполнения индивидуальных планов аспирантов и докторантов; годовой отчет кафедр по научной работе.

ОрГМА регулярно осуществляет сбор, хранение и анализ данных для определения работоспособности и эффективности СМК и осуществления ее улучшений. Анализу подвергаются данные, полученные в результате: измерений и мониторинга процессов; контроля по всем видам деятельности; внутренних и внешних аудитов; корректирующих и предупреждающих действий; рекламаций и отзывов.

Анализ данных проводится с целью получения информации относительно: эффективности функционирования СМК; эффективности процессов;

удовлетворенности или неудовлетворенности потребителей; соответствия требованиям потребителей; выработки управленческих решений и оценки их эффективности; эффективности использования научного потенциала; уровня научных исследований и их динамики; актуальности разработок и конкурентоспособности результатов. Ведется постоянный мониторинг применения используемых статистических методов. Порядок и периодичность проведения анализа данных, оформление и представление информации по анализу данных регламентируется в соответствии с СТО СМК-8.2-207-2011 «Мониторинг и измерение процессов и услуг».

В ОрГМА происходит планирование и управление процессами, необходимыми для постоянного улучшения и совершенствования СМК. Улучшение и совершенствование СМК достигается посредством достижения стратегических целей, сформулированных высшим руководством ОрГМА в Политике в области качества, а также целей и программ качества на уровне каждого подразделения. Результаты анализа СМК учитываются при определении мер, необходимых для совершенствования деятельности и процессов.

Для устранения причин фактических и потенциальных несоответствий в образовательном, научноисследовательском и других вспомогательных процессах планируются и проводятся корректирующие и предупреждающие действия.

Устранение причин выявленных несоответствий проводится в ОрГМА с целью предупреждения их повторного появления. По результатам анализа планируются корректирующие мероприятия с указанием ответственных за их реализацию, сроков выполнения и порядка отчетности.

Устранение причин потенциальных несоответствий проводится в ОрГМА с целью предупреждения возникновения несоответствий в образовательной, научно-исследовательской и других видах деятельности. Возможность появления несоответствий выявляется в результате анализа данных контроля, мониторинга и измерений, внешних и внутренних аудитов, проверок, рекламаций, а также в ходе анкетирования. Высшим руководством ОрГМА, а также руководителями подразделений определяются действия, необходимые для исключения возможности появления несоответствий, утверждаются предупреждающие действия с указанием ответственных за их реализацию, формы и регламента отчетности.

Заключение

Таким образом, внедрение системы менеджмента качества в ОрГМА позволило:

Определить и описать основные и обеспечивающие процессы вуза, определить последовательность и результативность (эффективность) взаимодей-

ствия процессов, с указанием функций и задач всех подразделений, входящих в СМК, а также других подразделений, оказывающих прямое или косвенное воздействие на качество этих процессов. Разработать план по устранению несоответствий и улучшению процессов.

Определить ответственность и полномочия руководителей (владельцев) процессов вуза с целью повышения согласованности работ.

Определить измеряемые параметры и характеристики качества процессов и результатов, методики их измерения и сбора информации, виды записей для проведения мониторинга оценки деятельности ВУЗа и оценки результативности (эффективности) СМК ВУЗа.

Уточнить, актуализировать и упорядочить существующую документацию. Разработать недо-

стающие и ввести в действие новые нормативные документы по различным вопросам управления процессами (учебным, научным, воспитательным и т.д.).

Разработать документацию СМК вуза.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- Волынский В.Ю., Зайцев В.А., Кожин М.А. Опыт внедрения Системы менеджмента качества в структурном подразделении университета / «Методы менеджмента качества». №№ 5-6, 2011.
- Менеджмент качества в вузе / Под ред. Ю.П. Похолкова и А.И. Чучалина. – Томск: Изд-во ТПУ, 2004. – 252 с.
- 3. Коровкин М.В., Могильницкий С.Б., Рузаев Е.Н., Чучалин А.И. Система менеджмента качества в вузе. Опыт Томского политехнического университета / Тезисы докладов Всероссийской конференции «Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов», г. Краснодар, 26–28 сентября 2002 г. Краснодар, 2002. С. 40–44.



С 2012 года обработка необходимой информации осуществляется автоматизировано при помощи

ОБЛАЧНЫХ СЕРВИСОВ

Понятие «результативность» – одно из базовых понятий в менеджменте. Большинство специалистов определяют данное понятие как способность достигать поставленных целей.

Ряд авторов включает в данное понятие также умение ставить «правильные» цели, понимая под этим цели, направленные на длительное устойчивое функционирование организации, что предполагает сбалансированное удовлетворение интересов всех заинтересованных сторон. Цель квалификационной работы — построение системы мониторинга удовлетворенности потребителей и результативности процессов.

подробности читайте в статье

MONITORING OF CUSTOMER SATISFACTION AND EFFICIENCY OF THE PROCESS AS A MANAGE-MENT TOOL OF EDUCATIONAL SERVICE TO THE UNIVERSITY

The notion of «performance» – one of the basic concepts in management. Most experts define this concept as the ability to achieve the goals.

A number of authors includes this concept as the ability to set the «right» goals, understanding this purpose, aimed at long-term sustainability of the organization, which implies a balanced satisfaction of the interests of all stakeholders.

The purpose of qualifying work – building a system for monitoring customer satisfaction and process efficiency.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: мониторинг, результативность, бизнес-процесс, система управления качеством, процессный подход.

KEYWORDS: monitoring, performance, business process quality management, process approach.

мурзин Ф.д.

ГБОУ ВПО РязГМУ Минздрава России, г. Рязань

MURZIN F.D.

Ryazan State Medical University Annotation



WWW.MOVN.RU/ MONITORING-UDOVLETVORENNOSTI-POTREBITELEJ

УДК 378.11/.14

Введение

бъектами, в отношение которых используется понятие «результативность», могут выступать как деятельность организации в целом, включая систему управления, так и какая-то ее часть, которая может быть выделена как подсистема, отдельный процесс или деятельность подразделения, вплоть до отдельного сотрудника.

Стандарты ISO серии 9001, предъявляющие требования к системе менеджмента качества (СМК) предприятия и получившие широкое распространение во всем мире (более 1 млн сертификатов на 01.01.2010 г.), рассматривают измерение результативности СМК как один из основных инструментов совершенствования системы. П. 2.8.3 ГОСТ ISO 9001-2011 разъясняет, что проведение регулярной оценки результативности и эффективности СМК является одной из задач высшего руководства организации. Данная оценка, проводимая на систематической основе через запланированные интервалы времени с целью обеспечения ее постоянной пригодности, достаточности и результативности, является одним из требований ГОСТ ISO 9001— 2011, посредством которого осуществляется реализация принципа менеджмента качества – принятие решений на основе фактов. В силу того, что вышеуказанные стандарты не предлагают определенного механизма оценки результативности как отдельных процессов, так и СМК в целом, вопросы разработки соответствующей методики имеют большое практическое значение [1].

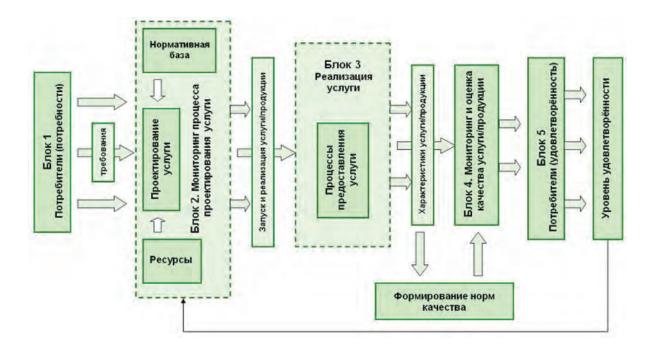
Качество — важнейшая характеристика, обеспечивающая конкурентоспособность продукции или услуги. Если ранее главным показателем

в конкуренции товаров была цена, а затем уже качество, то теперь качество становится главным фактором завоевания отечественных и международных рынков.

Повышение конкурентоспособности предприятий России и стремление выхода на международные рынки сопровождается повышением заинтересованности к внедрению систем менеджмента качества (СМК) на базе международных стандартов ISO серии 9000. Особенностью этих стандартов является их универсальность и применимость как для больших, так и для малых организаций различных направлений деятельности. Внедрение СМК позволяет предприятиям получать тендерные преимущества, совершенствовать систему менеджмента, развивать атмосферу сотрудничества и оптимизировать производственные процессы.

Решение любых задач, связанных с мониторингом и оцениванием качества в профессиональном образовании, как правило, требует целостного системного видения процесса подготовки специалистов, как основного результата деятельности вуза.

Рассматривая вопросы, связанные с качеством образования, следует говорить о качестве нормативной базы, ресурсов (человеческих, материальных, учебно-методических, информационных и проч.), процессов (учебного, научного, информационного, управления и проч.), результатов, системы социального партнерства. При этом объектом мониторинга может быть любой компонент системы либо этап процесса подготовки специалиста, начиная с анализа потребностей заинтересованных сторон и заканчивая оцениванием удовлетворенности потребителей.



Удовлетворенность студентов

	Усредненное оценочное значение по шкале от 1 до 10			
Критерий	2009 год	2010 год	2011 год	
	509 студентов	679 студентов	722 студента	
Организация и проведение внеучебной работы в образовательном учреждении в целом	9	9	9	
Влияние мнения студентов на составление плана организации и проведения внеучебной работы	4,5 6		7,5	
Справедливость системы поощрения студентов за активное участие во внеучебной деятельности	4 5,5		6,5	
Специальная профилактическая работа	5 5		6	
Работа социально-психологической службы	3	5,5	6	
Готовность студентов к жизни и труду в современных условиях	4,5	6	7	
Организация и проведение внеучебной работы	6	6,5	8	
Материально-техническая база, используемая во внеучебной работе	5	5,5	7	
Работа студенческих общественных организаций	5,5	6,5	8	
Работа куратора	5	6	8	
Уровень информационного обеспечения организации и проведения внеучебной работы	6	6	7,5	

Основной идеей работы является процесс развития модели комплексного мониторинга и оценки качества образовательных услуг, включая вспомогательные процессы. Для создания модели мониторинга необходимо выделить ключевые этапы в системе взаимосвязанных процессов подготовки специалиста, где будут сосредоточены основные элементы модели мониторинга [2].

Наиболее важным моментом функционирования СМК в вузе является ориентация на потребителей: выявление их требований и оценка степени соответствия установленным требованиям: полученные результаты позволяют диагностировать протекание основных процессов в университете и управлять ими. В первую очередь руководство заинтересовано в оценке удовлетворенности основных категорий потребителей: абитуриентов, сотрудников и преподавателей, обучающихся, работодателей [3].

Начиная с 2012 года сбор, анализ и систематизация такой информации в университете осуществляется автоматизировано при помощи облачных сервисов (например, Google Drive). Это нововведение в СМК позволяет разрабатывать и принимать результативные и эффективные управленческие решения с целью улучшения деятельности вуза.

Некоторые преимущества социологических исследований онлайн:

Низкая стоимость — нет необходимости нанимать интервьюеров или использовать бумажные носители для получения данных.

Скорость — результаты опроса мы получаем в режиме реального времени.

Точность — исключаются ошибки введения дан-

Качество и надежность — исключаются посредники и, как следствие, погрешность; каждый респондент отвечает тогда, когда удобно ему, а не интервьюеру, и, следовательно, качество ответов увеличивается.

Интерактивная природа — качества данного инструмента позволяют включить мультимедийные элементы, недопустимые в исследовании офлайн.

Значительный радиус действия — позволяет опросить сегмент населения, сложный в установлении контакта традиционными методами.

Хорошее сопровождение — можно следить за ходом поступления ответов благодаря автоматической обработке данных.

В декабре 2012 года в РязГМУ был проведен мониторинг деятельности студентов, ориентированных на научно-педагогическую деятельность. Методом проведения мониторинга был выбран анкетный опрос, в котором приняли участие студенты 2–6 курсов, из них 79% — женщины, 21% — мужчины.

Анализ ответов респондентов позволил выявить основные факторы, которые могут оказать влияние на решение поступать в аспирантуру (табл. 2).

В отдельную группу выделены выпускники университета, которые участвовали в анкетировании 2011 года. Объем выборки — 240 человек (табл. 3).

Таблица 2. **Факторы, которые могут оказать влияние на решение поступать в аспирантуру**

№ п/п	Варианты ответов		
1.	Хорошо зарабатывать, получать высокую	100	
2.	Возможность повысить свой квалификационный уровень	95	
3.	Иметь более престижную работу	86	
4.	Установить связи с влиятельными людьми	62	
5.	Более успешно продвигаться по служебной лестнице, сделать карьеру	95	
6.	Возможность получить ученую степень и уехать за границу	71	
7.	Желание работать с высококвалифицированными коллегами	76	
8.	Желание стать преподавателем вуза	67	
9.	Желание работать в столице или областном центре	52	
10.	Возможность защитить кандидатскую диссертацию	95	
11.	Желание работать над интересными, сложными проблемами	90	
12.	Возможность чаще выезжать за рубеж для участия в научных конференциях	57	
13.	Потребность реализовать свой творческий потенциал в сфере	76	
14.	Не хочу отставать от других	24	
15.	Получение отсрочки от службы в армии	24	

Таблица 3. Предложения выпускников лечебного факультета по улучшению учебного процесса в РязГМУ

Увеличить количество практических занятий	36,4%	
Ввести субординатуру на 6 курсе	11,9%	
Улучшить материально-техническую базу	9,3%	
Улучшить дисциплину и контроль за посещением занятий	5,9%	
Улучшить обеспечение учебного процесса литературой	5,5%	
Уважительное отношение к студентам	5,5%	
Свободное посещение лекций	5,1%	
Более рационально подойти к организации учебного процесса на 6 курсе	4,8%	
Увеличить количество часов на клинических кафедрах	3,9%	
Улучшить наглядное обеспечение учебного процесса	2,9%	
Преподавателям изменить методику ведения занятий	2,9%	
Уменьшить количество предметов немедицинского профиля	2,9%	
Уменьшить количество компьютерных тестов	2,9%	

Социологические опросы работодателей начаты в 2009 году. В ходе анкетирования в 2011 году было опрошено 47 представителей лечебных, фармацевтических и лечебно-профилактических учреждений Рязанской, Московской, Тамбовской, Пензенской, Тульской и других областей.

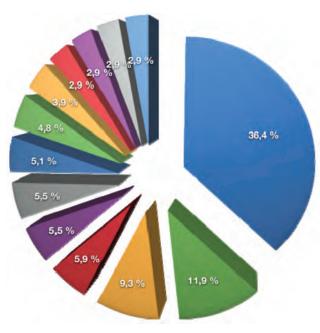


РИСУНОК 1. Удовлетворенность работодателей

Коэффициент удовлетворенности работодателей на ноябрь 2011-12 уч. года (в сравнении с показателями 2010-11 и 2009-10 уч гг.)

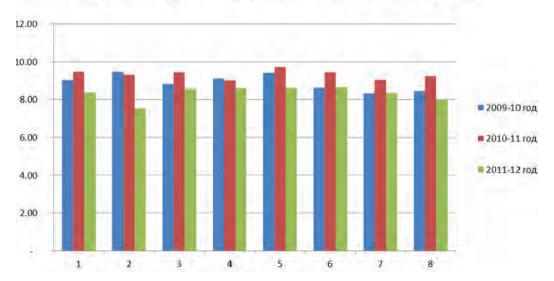


РИСУНОК 2. Показатели удовлетворенности работодателей в 2011-2012 уч. году

Таблица 4. Показатели удовлетворенности работодателей в 2011-2012 уч. году

Nº	Критерий	2009–2010 уч. г.		2010–2011 уч. г.		2011–2012 уч. г.	
		Ку	Ку%	Ку	Ку%	Ку	Ку%
1.	Уровень теоретической подготовки	9,02	90,17	9,45	94,55	8,38	83,81
2.	Уровень практической подготовки	9,46	94,62	9,32	93,20	7,54	75,41
3.	Способность к адаптации	8,83	88,30	9,44	94,37	8,57	85,71
4.	Коммуникативные качества	9,11	91,07	9,00	90,00	8,60	86,03
5.	Дисциплина и исполнительность	9,40	94,05	9,71	97,11	8,64	86,43
6.	Способность к самообразованию	8,64	86,35	9,45	94,47	8,65	86,50
7.	Корпоративная культура	8,32	83,20	9,03	90,26	8,36	83,57
8.	Дополнительные знания и умения	8,45	84,47	9,23	92,34	8,03	80,30

Выводы

Успешная работа любой организации в современных условиях неосуществима без постоянного совершенствования своей деятельности, нацеленной на повышение удовлетворенности потребителей. Не является исключением и вуз.

Удовлетворенность потребителя является главным принципом управления качеством в вузе и определяет впоследствии механизм всей образовательной деятельности. Удовлетворенность потребителя - это степень того, насколько предоставляемое в вузе качество образования соотносится с набором требований или пожеланий потребителя [4].

Мониторинг удовлетворенности как внешних, так и внутренних потребителей является эффективным инструментом совершенствования работы структурных подразделений и вуза в целом.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- Джеймс Эванс. Управление качеством. М: ЮНИТИ-ДАНА, 2007 671 с. (Серия «Зарубежный учебник»).
- Микава Ж.М. Оценка результативности систем менеджмента качества через оценку достижения целей / Ж.М. Микава Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: http://quality.eup.ru/ MATERIALY10/rating.htm.
- 3. Никитина Н.Ш., Николаева Н.В. Университетское управление: практика и анализ. – 2007. – № 3(49). – С. 91–96.
- Alma mater. Вестник высшей школы, ноябрь 2012. № 11. C. 99-102.



ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД

и поэтапное развитие – ОСНОВНЫЕ ВЕХИ ВНЕДРЕНИЯ

БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЫ

НЕФЕДОВА Е.М., МИРОШНИЧЕНКО И.В.,

Государственное бюджетное образовательное

ЖЕЛЕЗНОВ Л.М., КАНУНИКОВА Е.А.

учреждение высшего профессионального образования «Оренбургская государственная

медицинская академия» Министерства здравоохранения Российской Федерации

ГБОУ ВПО ОрГМА Минздрава России,

г. Оренбург

В статье анализируется процесс изменения подходов к оценке качества подготовки специалистов с традиционной системы на балльнорейтинговую, что требует широкого привлечения педагогического корпуса вуза, четкого плана разработки внедрения и контроля системы на всех этапах, создание простых и прозрачных в методическом плане, но эффективных структур систем балльно-рейтинговой оценки.

подробности читайте в статье

ORGANIZATION OF QUALITY CONTROL TRAINING IN IMPLEMENTING SCORE-RATING ASSESSMENT OF EDUCATIONAL SYSTEM OF STUDYING AT ORENBURG STATE MEDICAL ACADEMY

This article analyzes the process of changing approaches to assessing the quality of training with the traditional system of score-rating, which requires the involvement of the teaching corps of high school, a clear plan for the development and implementation of control systems at all stages in the creation of simple and transparent in the methodological sense, but effective system structures score-rating.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: балльно-рейтинговая система оценки, управление успеваемостью, процессный подход, улучшение качества.

KEYWORDS: score-rating system, the management of academic performance, process approach, quality improvement.

NEFEDOVA E.M., MIROSHNICHENKO I.V., ZHELEZNOV L.M., KANUNIKOVA E.A.

State Educational Institution of Higher Professional Education "Orenburg State Medical Academy", the Ministry of Health of the Russian Federation OrGMA Ministry of Health of Russia, Orenburg



WWW.MOVN.RU/ ORGANIZATSIYA-KONTROLYA-KACHESTVA-PODGOTOVKI

УДК 378.11+378.17

омпетентносный подход, заложенный в Федеральных государственных образовательных стандартах, отвечает основным целям высшего учебного заведения и сводится к интеллектуальному, культурному и профессиональному развитию личности посредством получения образования. Вопросы о том, какоценить уровень достижений обучающегося, и что возможно оценить, относятся к «вечным» вопросам педагогики.

В российском образовании на протяжении многих лет сложилась определенная структура организации учебного процесса и оценки его результатов [1]. Оценивать качество освоения образовательных программ принято путем осуществления текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации студентов (система зачетов и переводных экзаменов), а также итоговой государственной аттестации выпускников [2]. Традиционная система оценки направлена на оценивание знаний студентов и не позволяет оценить сформированность не только профессиональных, но и тем более общекльтурных компетенций.

В связи с этим перед профессорско-преподавательским коллективом Академии встал вопрос об изменении системы оценки деятельности студентов. В качестве такой системы было решено использовать балльно-рейтинговую систему оценки деятельности обучающихся. Даная система, на наш взгляд, обладает всеми характеристиками, позволяющими использовать ее для мониторинга качества процесса формирования компетенций.

Изменение подходов к оценке качества подготовки будущих специалистов повлекло изменение структуры и формы предоставления учебного материала. Привычные «протяженные» учебные курсы не в полной мере соответствуют требованиям, предъявляемым к современному образованию. В данных условиях более адекватной формой организации учебного процесса мы посчитали модульную структуру обучения.

К сожалению, опыт многих вузов показывает, что внедрение этого необходимого компонента зачастую значительно повышает нагрузку на профессорско-преподавательский состав, предполагает ведение громоздкой системы документации и, как следствие, вызывает негативную реакцию со стороны преподавателей. Поэтому проведение этой работы в нашем вузе потребовало от ректората выработать и реализовать такие предложения и меры, которые минимизировали бы резкие изменения в структуре образовательного процесса, однако способствовали повышению его качества.

Для внедрения балльно-рейтинговой системы был использован принцип процессного подхода [3], и было принято решение о поэтапном развитии данной системы. Основными участниками реализации процесса внедрения новой системы оценки являются преподаватели Академии, и было

очень важно донести до основной массы профессорско-преподавательского состава (ППС) значение изменения системы оценки.

На начальных этапах любых преобразований требуется четкая формулировка целей и задач формирующегося процесса, в связи с этим был проведен вузовский семинар-конференция «Цели и задачи балльно-рейтинговой системы оценки деятельности студентов в ОрГМА». Результатом явилось создание рабочей группы по разработке и контролю над внедрением балльно-рейтинговой системы оценки деятельности студентов на кафедрах ОрГМА, определение цели и задач рейтинговой системы в вузе.

В принятом решении этой конференции указано, что единственной оправданной целью внедрения рейтинговой оценки является повышение качества учебного процесса. Для этого было необходимо решить ряд задач:

- повышение мотивации студентов к систематической работе по изучению дисциплин;
- повышение уровня организации учебного процесса в академии;
- интенсификация, активизация работы по обновлению и совершенствованию содержания и методов обучения;
- повышение объективности оценки знаний, умений, навыков за счет высокой дифференциации баллов и выработке четких параметров контроля выполнения учебной работы;
- развитие самостоятельности и ответственности будущих специалистов;
- использование администрацией академии объективных критериев при начислении стипендий и применении поощрений, льгот и взысканий;
- формирование информационного банка данных, отражающего в динамике успеваемость каждого студента.

Далее рабочей группой был разработан план поэтапного внедрения балльно-рейтинговой системы в ОрГМА, последовательная реализация которого с учетом трудностей и ошибок других вузов позволила бы наиболее оптимально реализовать внедрение инновационных систем контроля качества подготовки специалистов.

Согласно плану, на следующем этапе рабочей группой было разработано и издано «Положение о балльно-рейтинговой системе в ОрГМА» (далее Положение), которое было утверждено на Ученом совете Академии. Положение содержит стандартные основополагающие подходы для всех дисциплин, рекомендуемые модели расчета рейтингов, систему распределения баллов и т.п. Данный документ явился нормативно-организационной и информационно-методической основой для внедрения балльно-рейтинговой системы в образовательный процесс вуза.

Далее было необходимо провести внедрение «процессного мышления», что означает информирование и обучение сотрудников. Внедрение балльно-рейтинговой системы совпало с введением в образовательный процесс Федеральных государственных образовательных стандартов (ФГОС) третьего поколения, поэтому было решено, что изменения системы оценивания деятельности студентов необходимо начинать с первого курса. На четырнадцати кафедрах ведущих занятия, начиная с первого курса, на которых действие ФГОС нового поколения вступило с началом нового учебного года, были выбраны ответственные преподаватели и для них членами рабочей группы была проведена серия семинаров по темам «Дисциплинарные модули и контрольные точки», «Модели расчета рейтинга», «Документирование рейтинга и электронный журнал». Решением Ученого Совета вуза для апробации работы балльно-рейтинговой системы был выбран педиатрический факультет.

Параллельно с этим началась переработка рабочих учебных программ, которая позволила решить вопросы по модульной структуре дисциплин.

Следующий этап внедрения балльно-рейтинговой системы в ОрГМА сместился непосредственно на кафедры. Кафедральные коллективы изменили структуру рабочих программ дисциплин по модульному принципу, выделив до трех модулей на дисциплину в семестр, заложили контрольные точки разных видов деятельности. Одновременно разрабатывали кафедральные положения о балльно-рейтинговой системе и методическое обеспечение, используя в основе общеакадемическое Положение. Перед кафедрами была поставлена задача определить критерии эффективности реализации образовательного процесса и построить такую систему измерения деятельности обучающихся, которая позволила бы определить уровень успеваемости каждого студента с учетом всех видов его работы по формированию компетенций и трудозатрат на освоение каждой дисциплины приведенные к 100 баллам и с последующим умножением на коэффициент сложности учебной дисциплины, измеряемый в зачетных единицах, при этом стояла задача минимизировать нагрузку преподавателей по оформлению и заполнению документации.

Чрезвычайно важно, что обучающиеся должны получать четкую информацию о целях и задачах балльно-рейтинговой системы, знать модели расчета рейтинга, порядок начисления бонусных баллов. Вся информация о балльно-рейтинговой системе, рейтинговые списки студентов находилась во внутренней единой информационной системе и/или информационных стендах.

Следующим шагом внедрения новой системы оценки явилась разработка регламента аттестации балльно-рейтинговой системы оценки деятельно-

сти обучающихся на кафедрах ОрГМА, на основании которого был сформирован вузовский план аттестации кафедр по вопросу готовности методического обеспечения внедрения балльно-рейтинговой системы в учебный процесс, что обеспечивало непрерывность управления.

Процесс аттестации кафедр состоит из анализа кафедральной документации по БРС и презентации разработанной структуры, на основании чего Ученым советом факультета утверждаются кафедральные Положения о балльно-рейтинговой системе оценки деятельности обучающихся. Проведение ежегодного внутреннего аудита на кафедрах, разрабатывающих структуру БРС на кафедрах, представляет из себя независимый анализ и позволяет определить эффективность запланированных мероприятий и далее оперативно внести коррективы [4]. Завершается аттестация ежегодной вузовской учебно-методической конференцией, на которой рассматриваются все положительные примеры и возникшие проблемы. На основании полученного опыта готовится новая серия семинаров, которая проводится для преподавателей ведущих занятия на следующих курсах.

С первого сентября 2012года рабочая группа методической поддержки по разработке и контролю над внедрением балльно-рейтинговой системы преобразована в учебно-методическую комиссию по внедрению современных методов контроля качества обучения студентов. Проведя анализ первого опыта внедрения балльно-рейтинговой системы в академии в истекшем учебном году, начался мониторинг успешности внедрения балльно-рейтинговой системы оценки деятельности студентов на кафедрах ОрГМА. Целью данного мониторинга стало оценить качество практического применения БРС на кафедрах 1-го курса, работающих по ФГОС третьего поколения. Мониторинг проводился в два этапа:

- выездная проверка кафедр;
- анкетирование студентов.

По результатам первого этапа было установлено:

- На всех кафедрах в наличии утвержденное и подписанное «Положение о БРС кафедры».
- Информация для студентов о БРС кафедр представлена на сайте ОрГМА, информационных стендах и в виде памятки для студентов.
- Текущий рейтинг студентов отображается в учебных журналах групп.
- У большинства кафедр в наличии электронный журнал.
- Большинство кафедр оперативно представили информацию о рейтинге дисциплины в единую информационную систему вуза.

Анкетирование студентов было нацелено на выяснение мнения студентов об эффективности использования балльно-рейтинговой системы на

кафедрах в образовательном процессе. Анкетирование студентов проводилось в первой половине апреля. В процессе анкетирования выяснилось, что на всех кафедрах информирование студентов об использовании балльно-рейтинговой системы началось с первого дня обучения и продолжается в течение всего периода обучения. Студенты за истекший период адаптировались к данной системе оценки своей деятельности и у них сформировалась положительная мотивация к улучшению показателей. Обучающиеся адекватно воспринимают взаимосвязь текущего рейтинга со сдачей зачета/ экзамена и дифференцируют эффективность применения БРС на разных кафедрах.

Отработанная система формирования дисциплинарного рейтинга на кафедрах позволяет деканатам формировать рейтинговые списки студентов за семестр, учебный год, а в завершающем периоде обучения - рейтинг итоговой государственной аттестации и итоговый рейтинг выпускника. Регламент и подходы к определению этих видов рейтинга отражены в вузовском Положении. На уровне деканатов учет рейтинга студентов позволит более эффективно распределять средства стипендиального фонда, решать вопросы заселения в общежития, рекомендовать студентов для обучения в клинической интернатуре, ординатуре, аспирантуре. Ответственный подход кафедральных коллективов обеспечит успешность внедрения БРС в академии.

Эффективность новой системы во многом будет зависеть от четкого последовательного прохождения этапов, однако процесс внедрения не должен носить форсированный характер, при этом кафедры должны максимально использовать и учесть в БРС свой накопленный учебный и методический опыт работы. Кроме того, внедрение балльно-рейтинговой системы потребует дальнейшей компьютеризации вуза, развитие локальных сетей, формирование системы «электронный деканат», причем в перспективе это должно вылиться в создание межвузовской корпоративной сети. Предложенный вариант этапности введения БРС в ОрГМА учитывает переход на Федеральный государственный образовательный стандарт третьего поколения и позволяет кафедрам спланировать и своевременно осуществить внедрение балльно-рейтинговой системы оценки деятельности студентов.

Имеющийся на сегодня опыт конкретного использования балльно-рейтинговой системы показывает позитивное восприятие студентами новых подходов оценки их деятельности, повышает уровень соревновательности, способствует повышению качества их знаний. Необходимо отметить и положительную реакцию педагогического корпуса, работающего с использованием данной системы, хотя и возникают определенные проблемы. С точки зрения улучшения управления качеством образовательного процесса, способы внедрения новых подходов в оценке деятельности обучающихся в ОрГМА подобраны наиболее оптимально по принципу поэтапного постоянного улучшения.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- Сазонов Б.А. Балльно-рейтинговые системы оценивания знаний и обеспечение качества учебного процесса // Высшее образование в России. - 2012. - № 6. - С. 28-40.
- 2. Звонников В.И., Челышкова М.Б. Оценка качества подготовки обучающихся в рамках требований ФГОС ВПО: создание фондов оценочных средств для аттестации студентов вузов при реализации компетентностно-ориентированных ООП ВПО нового поколения. Установочные организационно-методические материалы тематического семинарского цикла. - М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2010. – 30 с.
- 3. Вешнева И.В. Построение совершенной системы менеджмента качества в вузе и его подразделениях: Учебно-методическое пособие. - Саратов: Издательский центр «Наука» 2009. - 126 с.
- Коровкин М.В., Могильницкий С.Б., Чучалин А.И. Система менеджмента качества в вузе // Инженерное образование. – 2005. № 3. – C. 62–73.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА МЕДИЦИНСКОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ

02

03

ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В МЕДИЦИНСКОМ ВУЗЕ (НА ПРИМЕРЕ ГБОУ ВПО РЯЗГМУ МИНЗДРАВА РОССИИ)

8 этапов ВКЛЮЧАЕТ СТАДИЯ ВНЕДРЕНИЯ

системы качества ОУ

Цель итоговой квалификационной работы — разработка и внедрение системы менеджмента качества в образовательном учреждении. В настоящее время внедрение СМК в медицинских вузах являются приоритетной задачей.

В работе рассматривается методика разработки и внедрения системы управления качеством в медицинском вузе на примере ГБОУ ВПО РязГМУ Минздрава России.

Результаты исследований имеют практическую направленность и могут быть полезны другим высшим учебным заведениям, внедряющим систему менеджмента качества на базе стандартов серии ГОСТ ISO 9001-2011.

подробности читайте в статье

THE IMPLEMENTATION OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM AT THE MEDICAL UNIVERSITY (EVIDENCE FROM RYAZAN STATE MEDICAL UNIVERSITY)

The purpose of the final qualifying paper is development and implementation of the quality management system at the educational institute. Currently implementation of the quality management system at the medical universities is a priority task.

The paper considers methods of development and implementation of the quality management system at the medical university as exemplified by Ryazan State

Medical University.

The research results have the practical direction and can be useful for other higher educational institutions that introduce the quality management system based on a series of standards GOST ISO 9001-2011.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: система, менеджмент, качество, медицинский вуз. **KEYWORDS:** system, management, quality, medical university.

наянова е.с.

ГБОУ ВПО РязГМУ Минздрава России, г. Рязань

NAYANOVA H.S.

Ryazan State Medical University



WWW.MOVN.RU/ VNEDRENIE-SISTEMY-MENEDZHMENTA

УДК 378.11/.14

Введение

ктуальность проблем обеспечения качества образования в России в настоящее время определяется рядом аспектов, основными из которых являются [1]:

- переход к комплексной оценке деятельности образовательных учреждений (ОУ) на базе утвержденного перечня показателей, включающего, в частности, и показатели наличия внутривузовских систем управления качеством образования;
- усиление конкуренции между ОУ на рынке образовательных услуг и рынке трудовых ресурсов, включая госзаказ на подготовку специалистов;
- вступление России в общее европейское образовательное пространство (Болонский процесс), которое требует унификации процессов и гарантии качества предоставляемых образовательных услуг.

Цель квалификационной работы — разработка модели системы управления качеством медицинского вуза на базе стандартов ИСО серии 9000 с учетом отраслевой специфики;

Основной задачей является анализ особенностей формирования системы менеджмента качества медицинского вуза.

Внедрения системы качества ОУ

Внедрение системы качества заключается в переходе ОУ (образовательное учреждение) и/или его подразделений на работу в соответствии с подготовленными, утвержденными и введенными в действие документами системы качества. На рабочих местах необходимо определить обязанности, полномочия и ответственность каждого сотрудника в рамках системы качества, разработать и ввести в действие должностные и рабочие инструкции, проверить выполнение персоналом документированных процедур.

Стадия внедрения системы качества ОУ включает восемь этапов (см. рис. 1). Таким образом, образовательное учреждение должно разработать, задокументировать, внедрить и поддерживать в рабочем состоянии систему качества, постоянно улучшать ее результативность и эффективность. Образовательное учреждение должно [2]:

- а) определить процессы и виды деятельности, необходимые для СК, и их применение во всей организации;
- б) определить последовательность и взаимодействие этих процессов;
- в) определить измеряемые характеристики и показатели качества процессов и их результатов, их целевые значения, а также критерии и методы их анализа, необходимые как для обеспечения результативности этих процессов, так и при управлении этими процессами;

- г) обеспечивать наличие ресурсов и информации, необходимых для поддержки этих процессов и их мониторинга;
- д) осуществлять мониторинг, измерение и анализ выделенных процессов;
- е) принимать меры, необходимые для достижения запланированных результатов (целевых значений показателей) и постоянного улучшения этих процессов.

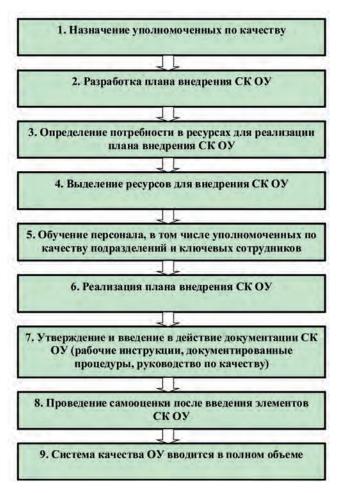


РИСУНОК 1. Стадия внедрения системы качества ОУ

Разработка системы менеджмента качества ГБОУ ВПО РязГМУ Минздрава России

Рязанский Государственный медицинский университет имени академика И.П. Павлова, которому в 2013 году исполняется 70 лет со дня основания, является одним из крупнейших медицинских вузов России и более полувека готовит кадры для системы здравоохранения, пользуясь заслуженным авторитетом как в стране, так и за рубежом.

В условиях довольно жесткой конкуренции и сокращения контингента обучающихся образовательным учреждениям необходимо сохранить, а по возможности и усилить свои конкурентные преимущества. Наличие реально работающей системы

менеджмента качества позволило найти новых потребителей образовательных услуг и научно-исследовательских разработок [3].

Вуз располагает современной материальной базой и всеми необходимыми условиями для учебной и научной деятельности, готовит врачебные и научно-педагогические кадры, отвечающие запросам практического здравоохранения и медицинской науки. В вузе обучается 3670 российских и 1100 иностранных студентов (включая страны СНГ).

В настоящее время в РязГМУ внедрена и постоянно совершенствуется система менеджмента качества в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ ISO 9001-2011.

Главной задачей СМК вуза является обеспечение высокого качества образования на основе сохранения его фундаментальности и соответствия актуальным и перспективным потребностям личности, общества и государства. На рис. 2 представлена Организационная структура системы менеджмента качества ГБОУ ВПО РязГМУ Минздрава России [4].

Совершенствованию и развитию внутривузовской системы контроля качества подготовки выпускников руководством университета уделяется особое внимание. Вопросы организации и проведения контроля качества образовательного процесса на систематической основе рассматриваются на деканских совещаниях, заседаниях кафедр, ученых Советов факультетов, ученого Совета университета, ректорате, учебно-методическом Совете и Совете по качеству.

Внутренний контроль позволяет разрабатывать и реализовывать меры корректирующего и предупреждающего действия, направленные на устранение причин выявленных недостатков на этапах

планирования, организации и осуществления образовательной деятельности.

В рамках развития данного направления в структуре управления университета был создан отдел качества и аудита (01.09.2007 г.), Совет по качеству — 21.11.2007 г. (Приказ № 93-д от 21.11.2007 г).

Основные задачи отдела качества и аудита:

Приоритетное решение проблем повышения качества подготовки специалистов и научно-педагогических кадров.

Изучение проблем университета и совершенствование направлений его деятельности.

Оказание консалтинговых услуг.

Для разработки и внедрения системы менеджмента качества РязГМУ заключил с ЦМК РГРТУ договор на оказание консалтинговых услуг. Совместно с консалтинговой организацией в РязГМУ был разработан план работ по разработке, внедрению и подготовке к сертификации системы менеджмента качества в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2001, который приведен в табл. 1. Оперативная корректировка плана осуществлялась приказами ректора и распоряжениями ответственного представителя руководства РязГМУ в области качества.

Первым и главным условием успешного внедрения системы качества является осознание высшим руководством того факта, что только при постоянном участии, личной заинтересованности можно построить эффективную систему качества. Совещание представителей ЦМК РГРТУ с ректором РязГМУ состоялось 01.09.2007 года, на котором было принято решение о разработке и внедрении СМК в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2001. По результатам совещания

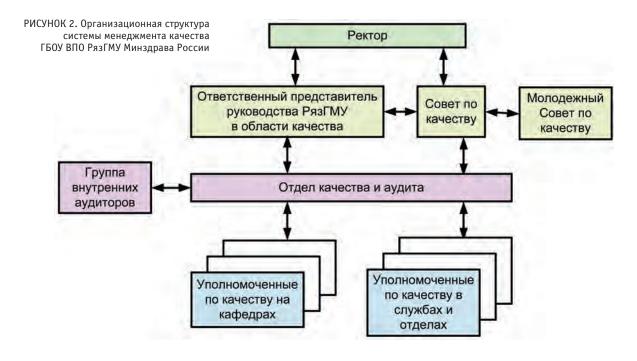


Таблица 1.

План работ по разработке, внедрению и подготовке к сертификации системы менеджмента качества в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2001

Номер этапа	Наименование работ
1.	Принятие решения высшим руководством РязГМУ о разработке и внедрении СМК в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001–2001. Выпуск приказа о разработке и внедрении СМК.
2.	Проведение оценочного аудита действующей СМК.
3.	Проведение обучающего семинара для высшего руководства РязГМУ.
4.	Формирование организационной структуры СМК
	4.1. Назначение представителя руководства в области качества.
	4.2. Формирование совета по качеству.
	4.3. Создание службы качества.
	4.4. Формирование института уполномоченных по качеству подразделений.
5.	Проведение обучающего семинара по вопросам менеджмента качества для уполномоченных по качеству и членов совета по качеству.
	Проектирование СМК
6.	6.1. Определение Миссии, Видения университета. Документальное оформление. Доведение до сотрудников.
	6.2. Разработка Политики и Целей университета в области качества. Документальное оформление. Доведение до сотрудников.
	6.3. Проектирование сети процессов.
	Документирование СМК
	7.1. Определение структуры и назначения документации СМК. Построение пирамиды документации.
7.	7.2. Определение перечня необходимых документированных процедур управления процессами СМК.
	7.3. Разработка необходимой документации. Внесение изменений в существующую документацию.
	7.4. Подготовка первой редакции Руководства по качеству.
	Внедрение СМК
8.	8.1. Обучение персонала работе с документированными процедурами управления.
	8.2. Ввод в действие разработанных документов.
	8.3. Управление процессами на основе разработанных документированных процедур.
	8.4. Подготовка и проведение первого внутреннего аудита.
	8.5. Выполнение корректирующих и предупреждающих действий по результатам аудита.
9.	Анализ со стороны высшего руководства
10.	Подача заявки на проведение сертификационных работ.

был издан приказ ректора № 91-д от 13.11.2007 года «О разработке и внедрении СМК ГОУ ВПО РязГ-МУ Росздрава».

11—14 декабря 2007 года представителями консалтинговой организации была проведена предварительная оценка системы менеджмента качества, действующей в вузе, применительно к образовательной деятельности на соответствие требованиям государственной аккредитации университета и требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2001.

В ходе аудита были выявлены следующие положительные стороны:

- 1) В университете существует и развивается система подготовки студентов, в том числе иностранных, на основе традиций отечественной медицины.
 - 2) Отмечается высокий уровень практической под-

готовки обучаемых, основанный на взаимодействии университета с лечебными учреждениями города.

- 3) Комиссия отметила положительный настрой руководства и преподавателей вуза и их желание по созданию и построению системы менеджмента качества.
- 4) Комиссия отметила хорошую методическую обеспеченность учебного процесса.
- 5) Руководство и сотрудники университета обеспечивают высокий уровень воспитательной работы.

Однако были обнаружены и некоторые недостатки, которые в последствии были успешно устранены.

Следующим важным шагом стало обучение высшего руководства РязГМУ, которое проводили представители Московского института стали и сплавов и представители ЦМК РГРТУ, имеющие значительный опыт в реализации современных методов университетского менеджмента и повышении квалификации вузовских администраторов, а также опыт работы в качестве экспертов конкурса Рособрнадзора и Рособразования «Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки выпускников».

Продолжительность занятий составила 72 академических часа. Длительность курсов — две недели (10 рабочих дней) с отрывом от производства. Использовались различные формы занятий: лекции, групповые и практические занятия. По результатам обучения были выданы удостоверение государственного образца о повышении квалификации по программе «Всеобщее управление на основе качества». Обучение на курсах прошло высшее руководство РязГМУ в лице ректора вуза, 5 проректоров и 14 начальников отделов и деканов.

Ответственным представителем руководства РязГ-МУ в области качества было решено назначить проректора по учебной работе. Разработано и утверждено Положение об ответственном представителе руководства РязГМУ в области качества, согласно которому ответственный представитель обязан:

- разъяснять и обеспечивать поддержку Политики в области качества на всех уровнях университета;
- предоставлять отчет высшему руководству университета о работе СМК, обо всех нерешенных вопросах в области качества, а также предложения и рекомендации по улучшению СМК;
- согласовывать и визировать документы СМК университета в целом и по направлениям деятельности;
- обеспечивать адекватность СМК требованиям стандартов с помощью внешних и внутренних аудитов и реализации надлежащих корректирующих воздействий;
- поддержать связь с внешними сторонами по вопросам, касающимся СМК;
- координировать работы по сбору данных о деятельности структурных подразделений и проведению рейтинговой оценки деятельности преподавателей и структурных подразделений;
- координировать работы по проведению самооценки университета по критериям Премий Правительства РФ в области качества;
- организовывать мониторинг удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон работой университета и анализировать его результаты;
- координировать деятельность всех структурных подразделений РязГМУ в области обеспечения качества:
- организовывать работы по совершенствованию СМК руководством.

Также был сформирован Совет по качеству РязГ-МУ, который является рабочим, консультативным и организационным органом, созданным в целях выработки единых подходов к разработке и внедрению СМК, выработки предложений по вопросам, касающимся повышения качества подготовки специалистов, эффективного взаимодействия всех структур образовательного процесса. Разработано и утверждено Положение о Совете по качеству РязГМУ.

Эффективность разработки, внедрения и функционирования системы качества в значительной степени определяется подготовленностью персонала. Для повышения квалификации и подготовки сотрудников к внедрению системы качества было организовано обучение в области менеджмента качества. 74 уполномоченных по качеству и внутренних аудитора прошли обучение по программе «Всеобщее управление на основе качества» в объеме 72 часа.

В программе курса большое внимание было уделено вопросам обеспечения и гарантий качества высшего образования на основе различных подходов и моделей в связи с требованиями Федеральной службы по надзору в области образования и науки РФ при аттестации и государственной аккредитации вузов и отдельных образовательных программ в контексте Болонского процесса.

С целью вовлечения персонала в разработку и внедрение системы качества в структурных подразделениях университета назначены уполномоченные по качеству, деятельность которых регламентирована Положением об уполномоченных по качеству.

После всех подготовительных работ начался этап разработки основополагающих нормативных документов

Основой для разработки и функционирования СМК является Политика РязГМУ в области качества, сформулированная и принятая руководством университета.

Система менеджмента качества построена с учетом действующей организационной структуры управления РязГМУ и специфики взаимодействия подразделений и служб университета.

Важнейшими и ключевыми для университета являются основные процессы научно-образовательной деятельности: довузовская подготовка, прием студентов, реализация основных и дополнительных образовательных программ, воспитательная и внеучебная работа со студентами, проектирование и реализация программ послевузовского образования, научно-исследовательская деятельность, международная деятельность.

Среди обеспечивающих процессов ключевая роль принадлежит лечебной работе, так как без нее невозможно полноценно реализовать образовательный процесс. Также наиболее важными выделены процессы кадрового обеспечения, управления образовательной средой и инфраструктурой, библиотечного и информационного обслуживания, управления закупками.

В рамках основных и обеспечивающих процессов значительная роль принадлежит процессам мони-

торинга и анализа характеристик качества процессов. В соответствии с этим в вузе внедрена и успешно реализуется система мониторинга, измерения качества и анализа, полученных студентами теоретических знаний, практических умений и навыков на соответствующих этапах образовательного процесса, показателей рейтингового контроля качества деятельности кафедр и факультетов РязГМУ, результатов качества чтения учебных лекций и т.д.

В 2009 году РязГМУ успешно прошел процедуру сертификации и инспекционного контроля системы менеджмента качества на соответствие требованиям стандартов ГОСТ Р ИСО 9001-2001 (ИСО 9001:2000) и ГОСТ Р 52614.2-2006 (IWA 2:2007). Орган по сертификации – OAO «ВНИИС» и SGS.

В ноябре 2010 года вуз успешно прошел процедуру второго инспекционного аудита системы менеджмента качества российским органом по сертификации OAO «ВНИИС» и швейцарской фирмой SGS.

В 2011 году по инициативе студентов и при поддержке ректора был создан Молодежный Совет по качеству.

В 2012 году вуз успешно прошел ресертификацию СМК (Сертификат № РОСС RU. ИС11. K00764 от 05.03.2012 г.) и перешел на новую международную систему сертификации DAS (Сертификат № QMS RU - 008 ot 26.03.2012 г.).

В мае 2012 года сотрудниками отдела качества и аудита проведен инспекционный аудит в Ефремовском филиале ГБОУ ВПО РязГМУ Минздрава России, а в декабре 2012 года Ефремовский филиал успешно прошел процедуру сертификации.

Особенности системы менеджмента качества медицинского вуза

В современных условиях развития и реформирования системы Российского образования одной из первоочередных задач является интеграция отечественной, в том числе медицинской, высшей школы в международное образовательное пространство, при этом одним из основных направлений является создание единой системы оценки качества образования и проведение сертификации вузов на ее основе. Наличие сертификата ISO 9001:2008 позволяет не только продемонстрировать международному сообществу, что система менеджмента качества, внедренная в вузе, соответствует всем требованиям международных стандартов качества, но и говорит о том, что данный медицинский вуз стремится соответствовать принципам Болонской декларации [3].

Однако в медицинском вузе существует определенная специфика разработки системы, отражающая особый вид деятельности, отсутствующий в образовательном учреждении любого иного профиля. Речь идет о лечебной работе, без которой качественное медицинское образование невозможно.

С точки зрения содержания системы, особенность СМК медицинского вуза заключается именно в схеме процессов системы менеджмента качества, которая включает в себя такой уникальный вид деятельности, отсутствующих в других образовательных учреждениях, как лечебная работа.

Именно поэтому наряду с оценкой качества профессорско-преподавательского состава, материальной базы, уровня знаний абитуриентов, поступающих в вуз, основной акцент в СМК высшего медицинского образовательного учреждения должен быть сделан на оценку освоения студентами навыков практической лечебной деятельности постоянно на каждом этапе обучения.

Завершающая и основная оценка качества подготовки выпускников проводится в ходе итоговой государственной аттестации. Особенно важным в этом этапе оценки качества является привлечение к ее проведению работников практического здравоохранения, будущих работодателей выпускников, так как именно востребованность выпускников, а также отзывы практического здравоохранения об их самостоятельной деятельности и являются основными показателями способности вуза готовить качественных специалистов, отвечающих реальным потребностям здравоохранения.

После прохождения всей программы обучения и сдачи государственных экзаменов выпускник получает диплом о высшем образовании. Но на этом его подготовка не заканчивается, так как он не может заниматься лечебной деятельностью, не отучившись в интернатуре или ординатуре, после чего ему выдается сертификат на право ведения лечебной деятельности. В связи с этим обучение в клинической интернатуре и ординатуре включено в процесс послевузовского профессионального образования.

При разработке процессов вуза в соответствии с Реестром процессов и видов деятельности было принято решение процесс «Проектирование и реализация программ послевузовского образования» разделить на подпроцессы:

- 1) «Обучение в интернатуре и ординатуре»;
- 2) «Обучение в аспирантуре и докторантуре».

А процесс «Проектирование и реализация программ дополнительного образования» разделить на следующие подпроцессы:

- 1) «Профессиональная переподготовка и повышение квалификации по профилю ООП вуза»;
- 2) «Реализация дополнительных профессиональных образовательных программ».

К особенностям обучения в медицинском вузе также относится то, что учебный процесс непосредственно связан с лечебной деятельностью, так как студенты проходят практические занятия непосредственно с пациентами учреждений здравоохранения. Многие кафедры вуза располагаются на клинических базах, поэтому в процессе обучения

работодатели могут непосредственно контактировать с будущими выпускниками. Многие учебные кафедры расположены по всему городу и даже за его пределами — это необходимо учитывать при составлении учебного расписания и распределении времени между занятиями. Также такая разрозненность кафедр вуза создает значительные трудности при передаче информации, поступающей от высшего руководства.

Для учебной деятельности в медицинском вузе должна быть организована соответствующая инфраструктура и учебная среда: лабораторных животных необходимо содержать в определенных условиях, должны быть установлены требования к практическим занятиям на животных и утилизации биологического материала, учебным макетам и оборудованию (например, поверка учебных тонометров).

Мы полагаем, что основным критерием качества медицинского образования является востребованность выпускников. Если специалист, на подготовку которого тратятся определенные финансовые средства (неважно, чьи: средства государственного бюджета или личные средства), интеллектуальный и педагогический потенциал профессорско-преподавательского состава, формируется и эксплуатируется гигантская материальная база клиник и лабораторий, в конечном итоге не найдет места работы по выбранной специальности или отзывы о его квалификации со стороны работодателей и населения будут негативными, то качество подготовки такого специалиста не соответствует потребностям сегодняшнего дня.

Все условия, необходимые для обеспечения качественной подготовки врачей различного профиля, можно типизировать следующим образом. Во-первых, это отбор наиболее подготовленных и мотивированных на получение именно медицинского образования абитуриентов. Затем речь может идти о создании необходимых организационных и материально-технических условий для реализации процесса обучения, разработка методического обеспечения преподаваемых дисциплин, формирование баз практик. Немаловажную роль играет подбор профессорско-преподавательского состава, имеющего педагогический, исследовательский, практический опыт работы. К числу необходимых условий можно отнести работу по организации студенческих научно-исследовательских объединений (научных кружков, студенческого научного общества). Завершающим этапом в подготовке выпускников медицинского вуза является итоговая государственная аттестация, в состав которой в обязательном порядке приглашаются представители работодателей. Таким образом, создание необходимых условий для обеспечения высокого качества подготовки врачей – это вся деятельность, которую

осуществляет образовательное учреждение в рамках реализации федеральных государственных образовательных стандартов.

Заключение

В условиях нарастающей конкуренции на рынке образовательных услуг на успех могут рассчитывать вузы, обеспечивающие образование высокого качества. Качество образовательных услуг становится гарантией привлекательности вуза и доверия потребителей. Одним из эффективных способов обеспечения и повышения качества образования является разработка и внедрение системы менеджмента качества [5].

В данной работе произведен анализ внедрения системы менеджмента качества в ГБОУ ВПО РязГ-МУ Минздрава России.

Создание и внедрение системы менеджмента качества в РязГМУ дало следующие положительные результаты:

- определена организационная структура управления системы менеджмента качества образовательных услуг, которая согласована с общей системой управления;
- четко разграничены полномочия и ответственность всех должностных лиц;
- однозначно регламентирован порядок выполнения всех работ, связанных с учебным процессом по всему циклу подготовки специалиста: от абитуриента до выпускника, а также научной работы, выполняемой в вузе;
- установлен единый порядок управления организационно-распорядительной и регламентирующей документацией системы менеджмента качества;
- создан действенный механизм внутренних аудитов;
- обеспечена более стабильная и предсказуемая работа ВУЗа в целом.

Внедрение системы менеджмента качества в РязГМУ определило возможность постоянного совершенствования профессиональной подготовки специалистов, укрепление научного потенциала вуза, повышение уровня учебно-методической и организационной работы.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- Фрейдина Е.В. Управление качеством : Учебное пособие. ОМЕГА-Л, 2012. – 189 с.
- ГОСТ ISO 9001-2011 Системы менеджмента качества. Требования.
 М.: Изд-во стандартов, 2012. 27 с.
- 3. Стандарты и мониторинг в образовании. Научно-методический и информационный журнал, март-апрель 2013, № 2. 64 с.
- Сборник нормативной документации ГБОУ ВПО РязГМУ Минздрава России, 7 томов.
- Хмелевская И.Г., Гурова М.М. Система менеджмента качества образования в медицинском вузе // Научный журнал «Успехи современного естествознания». № 9, 2008.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА МЕДИЦИНСКОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ

ОРГАНИЗАЦИОННО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ МЕХАНИЗМ ВКЛЮЧЕНИЯ ВУЗА В ИНТЕГРАЦИОННЫЕ ОБРАЗОВАНИЯ РАЗЛИЧНОГО УРОВНЯ КАК НАПРАВЛЕНИЕ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ЕГО ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

БОЛЕЕ

15 000 студентов сегодня обучается

Исследование посвящено выяснению специфики формирования организационно-экономического механизма включения вуза в интеграционные образования различного уровня как направление повышения качества его деятельности.

В НАШЕМ ВУЗЕ

ПОДРОБНОСТИ ЧИТАЙТЕ В СТАТЬЕ

THE ORGANIZATIONAL-ECONOMIC
MECHANISM OF INCLUSION
OF HIGH SCHOOL IN THE INTEGRATION OF DIFFERENT LEVELS
OF EDUCATION AS A WAY
TO IMPROVE THE QUALITY
OF ITS WORK

The study is to reveal the specifics of the formation of the organizational-economic mechanism of inclusion of high school in the integration of different levels of education as a way to improve the quality of its work.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: интеграционное образование, высшее учебное заведение, организационно-экономический механизм, качество деятельности.

KEYWORDS: integrative education, higher education, organizational and economic mechanism, the quality of activities.

СТЕПИЧЕВА О.А.

ФГБОУ ВПО «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина», г. Тамбов

STEPICHEVA O.A.

Tambov state university name after G.R. Derzhavin, Tambov



WWW.MOVN.RU/ ORGANIZATSIONNO-EKONOMICHESKIJ-MEKHANIZM

УДК 614.2:616-08

овременные социально-экономические условия опосредуют формирование новых требований к организации деятельности высших образовательных учреждений, так как именно интеграционные процессы мирового экономического и образовательного сообщества формируют новую внешнюю и внутреннюю среду функционирования высшей школы.

Необходимость соответствия условиям рыночной экономики и развитию образовательных услуг предъявляет повышенные требования ко всей системе подготовки кадров, тем более для социальной сферы — здравоохранения. Состояние системы профессионального образования является одним из конкурентных факторов повышения интеллектуального и экономического уровня сообщества и определяет возможности реализации стратегических задач структурных рыночных преобразований.

Формирование экономики, основанной на знаниях, становится одним из стратегических приоритетов политики как развитых, так и развивающихся стран. Совет Европы еще в 2000 году на Лиссабонском саммите сформулировал стратегическую цель Европейского Союза в наступающем столетии и задачу стать наиболее конкурентоспособной и динамичной в мире экономикой, основанной на знаниях, способной обеспечить устойчивый экономический рост наряду с ростом числа и качества рабочих мест и укреплением социального согласия [1].

Соответственно, и у России не может быть иного пути, чем формирование экономики, основанной на знаниях, т.е. экономики инновационного типа [2].

Означенная проблема длительное время выступала предметом исследования отечественных и зарубежных авторов. Среди них можно выделить исследования Боткина О.И., Дятлова С.А., Егоршина А.П., Жамина В.А., Журавлева П.В., Кибанова А.Я., Комарова В.Е., Кузнецова А.Л., Маслова Е.В., Некрасова В.И., Правдина Д.И., Тульчинского Л.И., Шекшни С.В., Ансоффа И., Карлофа Б., Мескона М., Шмидта Г. и других.

Целью исследования выступает обоснование теоретических положений и разработка организационно-экономического механизма включения вуза в интеграционные образования различного уровня как направление повышения качества его деятельности.

Вышеозначенная цель обусловила следующие задачи исследования:

- уточнение теории и практики деятельности высших учебных заведений медицинского характера в интеграционных образованиях различного уровня в условиях кадрового обеспечения их социально-экономического развития;

- определение особенностей функционирования вуза в призме обеспечении отраслевого развития интеграционных образований;
- конкретизация принципов и методов сотрудничества высших учебных заведений медицинского характера и соответствующих государственных органов здравоохранений в рамках осуществления программ социально-экономического развития интеграционных образований;
- обоснование функционирования деятельности механизма включения вуза в интеграционные образования различного уровня как направление повышение качества его деятельности;
- установление положений и рекомендаций по развитию высшего учебного заведения медицинского характера с позиции совершенствования социально-экономического развития интеграционного образования (на примере деятельности Медицинского института ТГУ им. Г.Р. Державина).

Объектом исследования явилась деятельность медицинского образовательного учреждения в сфере координации подготовки специалистов для обеспечения социально-экономического развития интеграционных образований различного уровня.

Предметом исследования выступает система социально-экономических и организационных отношений, проявляющихся в рамках формирования стратегии развития кадрового потенциала высшего учебного заведения в контексте решения социально-экономических проблем развития интеграционных образований различного уровня.

Основу информационной базы исследования составили нормативно-правовые акты, осуществляющие правового регулирование функционирования высших учебных заведений медицинского характера в РФ, документы статистической отчетности Госкомстата РФ, а также данные периодической печати по вопросу реформирования высшей школы.

Практическая значимость представленного исследования заключается в применении организационно-экономического механизма включения вуза в интеграционные образования различного уровня как направление повышения качества его деятельности на примере функционирования Медицинского института ТГУ им. Г.Р. Державина в Тамбовской области.

Предложенные методические и практические рекомендации направлены на принятие эффективных управленческих решений по развитию образовательных и медицинских услуг и обеспечение улучшения качества жизни населения.

Обращая внимание на принципиальное значение российской образовательной системы в социальноэкономическом развитии государства, в качестве основной цели функционирования системы образования действующее законодательство определило положения, в соответствии с которыми «на всех этапах образование призвано обеспечивать формирование человека-гражданина, интегрированного в современное общество и нацеленного на его совершенствование» [3].

Учитывая особую степень важности формирования означенной системы, следует обратить внимание на тот факт, что до сих пор не существует единой точки зрения на определение функций образования. Доминирующий характер приобретают точки зрения, в соответствии с которыми образовательное учреждение есть субъект экономики. Организация, поскольку она имеет основные средства, управляет затратами, имеет оперативное и стратегическое финансовое планирование, планирует потоки денежных средств, является хозяйствующим субъектом. «Главный способ заработать финансовые средства – оказание платных образовательных услуг. Именно платность образования вызывает публичные споры, но бесплатность с точки зрения рыночной экономики — нонсенс» [4].

В этой связи принципиальный характер приобретают положения, в соответствии с которыми вуз как экономическая организация становится рыночной структурой, при этом функции вуза рассматриваются в широком аспекте как категория, отражающая содержание деятельности отдельных элементов экономической системы в целом.

Примечательно, что к числу основных функций вуза относятся [5]:

экономические, связанные с формированием и развитием интеллектуального, научно-технического и кадрового потенциала общества;

политические, реализация которых позволяет обеспечить безопасность общества в самом широком ее понимании, социальный контроль, социальную мобильность, устойчивое развитие общества, его интернационализацию и включенность в общецивилизационные процессы;

культуротворческие, направленные на развитие духовной жизни общества, где высшей школе принадлежит решающая роль, ибо она не только непосредственно влияет на формирование личности, но и закладывает чувство социальной ответственности, позволяет сохранить, развивать и транслировать духовное наследие.

Кроме того, следует учесть тот факт, что данные функции характеризуется высоким уровнем взаимосвязи и взаимообусловленности, причем степень этой взаимосвязи имеет устойчивую тенденцию к увеличению.

Таким образом, вуз целесообразно представить в качестве компонента экономической системы, который стремится к реализации имеющегося у нее потенциала по развитию креативно-интеллектуальных способностей личности с целью обеспечения перехода на инновационно-интеллектуальный этап постиндустриального общества.

Особое значение в этой связи приобретают интеграционные отраслевые системы образования, которые строятся с учетом деятельности медицинских высших учебных заведений, при этом предусматривается передача определенных функций по решению интеграционных проблем в области медицинского образования государственным органам того или иного уровня. В свою очередь, необходимым представляется выработка организационной формы интеграции медицинских образовательных учреждений и соответствующих клинических лечебно-профилактических учреждений, а также придание медицинскому вузу, обладающему необходимым образовательным, научным и лечебным потенциалом, статуса системообразующего элемента [6].

Сегодня жизнь выдвигает перед высшей школой задачу активного участия в осуществлении государственной политики в области образования через сохранение единого образовательного пространства страны и учет своеобразия экономических, национальных, демографических условий того или иного интеграционного образования.

Примечательно, что на уровне региона необходимость перемен в системе образования и управления определяется как объективными, так и субъективными факторами: переход к рыночной экономике, ее регионализация, структурные изменения в экономике, возникновение новых образовательных потребностей населения, необходимость ориентации в сфере образования на перспективные виды деятельности и ценностные ориентации новых поколений, вступающих в самостоятельную жизнь [7].

Иными словами, речь идет о необходимости выражения сущностных особенностей отраслевой специфики (здравоохранения) в ее региональной системе образования, рассматриваемой как социально-ориентированный процесс, а также возможности ее регулирования на региональном уровне.

Необходимость означенного подхода выражается в частности в том, что современные формы взаимодействия субъектов региональной системы медицинского образования и интеграционных образований различного уровня не имеют четкой структурно-функциональной модели и не полностью соответствуют трансформационным процессам, происходящим в экономике.

По сути, имеет место недостаточное использование потенциала медицинского вуза в решении социально-экономических проблем региона. В этой связи представляется необходимым определить специфику организационно-экономического механизма включения вуза в интеграционные образования, в частности на уровне региона, как направление повышения качества его деятельности.

Означенный процесс нацелен на обеспечение социального развития региона через эффективную

деятельность высших учебных заведений, в том числе медицинского характера, и должен прямо воздействовать на повышение качеств жизни его населения путем предоставления все более широкого и разнообразного круга профессионально-образовательных и культурно-просветительных услуг, связанных с подготовкой и переподготовкой, повышением квалификации работников, с учетом развития рыночных отношений, состояния экономики, социальной сферы, структуры и уровня занятости населения.

Соответственно, механизм включения в системе медицинского образования призван отразить характер комплексно-ориентированной системы стратегического управления опережающим развитием социального института, учитывающий социальные перспективы, стимулирования тенденций социального развития и обеспечения балансов социальных интересов).

По сути, речь идет о регионализации образования, в соответствии с которым предусматривается активное развитие медицинских образовательных учреждений для удовлетворения потребностей в медицинском образовании в рамках конкретного региона с учетом его географической, экономической и социокультурной специфики.

В целом выбор оптимальной организационной структуры системы образования региона на примере здравоохранения, структуры управления ею, определяется составом звеньев управления и взаимосвязей между ними, соответствием цели управления, рациональным сочетанием централизации, децентрализации и интеграции функций управления, четким сбалансированным распределением обязанностей, прав ответственности.

Учитывая традиции российской медицинской школы, ее определенную обособленность в системе образования и неразрывную связь с практическим здравоохранением региона, представляется возможным определить как «совокупность государственных образовательных стандартов и образовательных программ, учитывающих преемственность образования и национально-региональные особенности, медицинских образовательных, клинических лечебно-профилактических учреждений, региональных органов государственного и общественного управления отраслевым образованием, обеспечивающая доступность, качество, эффективность медицинского образования, потребность региона в медицинских кадрах» и уместно предложить территориальную интеграцию медицинских учебных заведений и клинических ЛПУ в форме ассоциации [8]. В этой связи следует обратить внимание на характеристику преимуществ, которые получают лечебные учреждения от взаимодействия с образовательными медицинскими учреждениями (табл. 1.)

Таблица 1.

Преимущества, получаемые клиническими ЛПУ региона от взаимодействия с образовательными учреждениями

Направления	Преимущества
Подготовка кадров	1. Выше вероятность работы в регионе или муниципальном образовании. 2. Наличие у кадров регионального компонента подготовки. 3. Отсутствие необходимости вложения средств в предоставляемое жилье.
Повышение квалификации	1. Поддержание имиджа ЛПУ. 2. Более низкие затраты на переподготовку. 3. Обучение с учетом регионального компонента.
Подготовка на- учных кадров	1. Повышение имиджа ЛПУ. 2. Повышение качества лечения. 3. Сокращение расходов на лечение.
Внедрение новых методик лечения, патен- тов	1. Повышение имиджа ЛПУ. 2. Сокращение расходов на лечение. 3. Повышение качества лечения. 4. Сокращение сроков лечения. 5. Доход за счет оказания высокого уровня платных услуг
Консультирова- ние больных	1. Повышение качества лечения. 2. Сокращение сроков установления диагноза. 3.Сокращение сроков лечения и расходов на него. 4. Повышение квалификации практических врачей. 5. Безвозмездность услуг.

Иными словами, высшее учебное заведение медицинского профиля в современных условиях, представляя собой социально-экономический институт, посредством включения в интеграционные образования различного уровня активно воздействует на решение проблем состояния здоровья, организации здравоохранения, а так же представляет собой направление повышения качества его деятельности.

Ярким проявлением означенной практики представляется деятельность Медицинского института Тамбовского государственного университета имени Г.Р. Державина, являющегося крупнейшим вузом Тамбовской области, в котором на данный момент обучается более 15 000 студентов.

В настоящее время университет с полным правом входит в число ведущих университетов Центрально-Черноземного региона России благодаря научным и преподавательским кадрам, уровню подготовки специалистов, связям с крупнейшими классическими российскими и зарубежными университетами.

Как известно, система непрерывного медицинского образования сейчас активно совершенствуется. С сентября 2011 года подготовка по специальностям Мединститута ведется по третьему поколению Федеральных государственных образовательных стандартов, принципиальным отличием которых является увеличение доли практической подготовки в процессе обучения, начиная с младших курсов. Этим обеспечивается готовность выпускников к самостоятельной профессиональной деятельности в амбулаторно-поликлинических учреждениях в должностях участкового терапевта непосредственно после окончания высшего учебного заведения. Таким образом, те студенты, которые учатся сейчас закончат университет в 2017 году, уже не будут проходить интернатуру, в это время будет внедрена новая форма допуска – аккредитация к конкретным видам медицинской деятельности. Медицинский работник сможет непрерывно на протяжении всей своей деятельности расширять количество допусков в зависимости от его конкретных умений и навыков.

Профессорско-преподавательский состав Мединститута включает в себя 9 штатных докторов медицинских наук и 5-х докторов медицинских наук, работающих по совместительству, 15 штатных кандидатов медицинских наук и 25 кандидатов медицинских наук, работающих по совместительству.

В составе профессорско-преподавательского состава имеется 50 практикующих врачей более чем из 15 лечебных учреждений города Тамбова и соседних регионов (Воронеж, Липецк, Саратов).

К образовательному процессу по дисциплинам профессионального цикла привлечены 14% преподавателей из числа действующих руководителей и ведущих работников профильных организаций, предприятий и учреждений. 81% преподавателей (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих учебный процесс по профессиональному циклу, имеют ученые степени и ученые звания.

На сегодняшний день численность студентов Медицинского института составляет 1282 человек, из которых 500 человек обучаются как иностранные студенты (Гана, Намибия, Камерун, Марокко, Тунис, Алжир, Узбекистан, Таджикистан и др.).

Из общего числа студентов, обучающихся на русском языке:

- 146 человек обучаются на бюджетной основе;
- 449 человек целевые места, финансируемые Управлением здравоохранения области;
- 156 человек договоры полной оплаты обучения.

Ежегодно осуществляется набор на целевые места по трехстороннему контракту между субъектом федерации, вузом и родителями абитуриента до 18 лет

(а в последствии и самим абитуриентом), на бюджетные места и на места с полной компенсацией затрат на обучение.

Для осуществления прохождения обучения в интернатуре в 2011 году в Медицинском институте ТГУ пролицензированы 7 специальностей: акущерство и гинекология, неврология, онкология, офтальмология, терапия, психиатрия, хирургия, на которые в 2011 году был уже осуществлен набор 26 интернов — в основном это абитуриенты, уехавшие в свое время на обучение в другие регионы по целевым направлениям Управления здравоохранения, а теперь вернувшиеся для прохождения клинической специализации и работы в лечебных учреждениях области. В 2013 году дополнительно получили лицензии еще 9 специальностей интернатуры и 6 специальностей ординатуры.

В Мединституте создан и функционирует факультет повышения квалификации врачей, который в рамках того, что повышение квалификации медицинских работников обязательно в течение всей трудовой деятельности, провел повышение квалификации более 600 врачей нашей области и в настоящее время одновременно читается до трех циклов повышения квалификации — как с выездом иногородних специалистов в ТГУ, так и с применением дистанционных технологий.

В основе принципов концепции развития университета в целом, а также Медицинского института в частности, определены: качество образования; эффективная конкурентоспособность; интеграция образования, науки и инновационной деятельности.

На них базируется миссия университета: «Инновационность, качество, конкурентоспособность в глобальном интеллектуальном пространстве», заключающаяся в создании системы подготовки высококвалифицированных специалистов на основе внедрения новых механизмов управления университетом и взаимодействия с регионом, а также интеграции образования, науки и инноваций для обеспечения эффективной конкурентоспособности на рынке образовательных, исследовательских и инновационных услуг.

Отличительной особенностью стратегии развития является опора на державную идеологию. Ее суть — сохранение собственных специфических национальных интересов в перманентном многополярном мире во благо приоритетов своего развития, но не в ущерб суверенитетов других государств. В изменяющихся условиях Россия остается лидером благодаря своей уникальной культуре, менталитету, богатым природным и интеллектуальным ресурсам. Державная идеология позволяет России стать одним из полюсов развития новой цивилизации в развитии мирового хозяйства постиндустриального общества.

Роль Медицинского института при его вхождении в интеграционные образования, связывается на региональном уровне с решением принципиальной задачи, стоящей перед областью - сохранение и полноценное использование научно-технического потенциала. Его основными характеристиками являются высокий уровень фундаментальных исследований и образования. Оправдано поэтому органическое включение вуза в кластеры, в которые в качестве необходимого структурного элемента входят организации, реализующие функцию научно-технического обеспечения бизнес-процессов. Включение Тамбовского государственного университета в данные кластеры позволит ему обеспечить дополнительное преимущество - институциональные инвесторы смогут осуществлять инвестиции одновременно в интересующие их сегменты реального сектора, образовательные и научно-исследовательские процессы.

Не случайно к 2016 году университет планирует:

- выявить механизмы ресурсного участия в развитии нанотехнологического кластера и реализовать их;
- подключиться к институциональным участникам проектов в области сохранения и улучшения экологического климата в регионе;
- создать на базе университета медицинский центр с передовыми наукоемкими технологиями диагностики состояния здоровья человека и включение его в систему медицинского обслуживания жителей области;
- создать систему непрерывного «сервисного обслуживания» предприятий региона в области использования новых технологий экономического и бухгалтерского обслуживания.

Созданная система управления позволяет динамично сочетать существующие традиционные принципы управления с инновационными.

Следует выделить следующие детерминанты активизации социально-экономической деятельности вуза:

- организационно-экономический (осуществление мероприятий по совершенствованию организационной структуры и административного менеджмента вуза; формирование вузовских стабилизационных фондов; осуществление учета по центрам ответственности; расширение межвузовских, региональных и международных взаимодействий);
- кадровый (реализация кадровой политики, направленной на формирование мобильного кадрового резерва; совершенствование материального стимулирования труда за счет дифференциации оплаты труда, обеспечения ее подвижности и конструктивной консервативности; планомерное развитие системы социальных гарантий работников вуза);

— исследовательско-инвестиционный (сегодня вуз может рассматриваться как хозяйствующий субъект, способный своими функциональными действиями приносить прибыль, в том числе на вложенные дополнительные финансовые ресурсы. Особенно это характерно для научно-исследовательской и венчурной производственной деятельности вуза) [9].

Современные трансформационные процессы в экономике, включая вопросы собственности, требуют нового юридического оформления отношений, так как медицинский вуз является федеральной собственностью, средние медицинские учебные заведения — региональной, клинические ЛПУ — частично региональной, частично — муниципальной собственностью. В структуру системы образования входят органы государственного и общественного управления образованием.

В отличие от существующего положения дел, целесообразно передать решение региональных проблем медицинского образования, в том числе высшего, в ведение регионального органа управления здравоохранением.

В этой связи эффективная реализация многоцелевых функций обеспечивает стабильное положение системы в регионе и ее активную роль в формировании среды. Анализ предлагаемой модели позволяет определить, что все элементы системы (медицинский вуз, органы управления здравоохранения, клинические ЛПУ) участвуют в реализации основных функций.

Примечательно, что организационно-экономический механизм включения вуза в интеграционные образования невозможен без финансового механизма и механизма управления, предусматривающих многофункциональность, многоуровневость, многообразие связей с экономическими и социальными структурами, населением региона с соответствующим определение широкого участия в процессах его регионализации органов общественного управления медицинским образованием (попечительские советы, ассоциации ЛПУ, ассоциации медицинских учебных заведений и клинических ЛПУ).

Неотъемлемой частью означенного механизма представляется система оценка его эффективности с учетом определенных индикаторов и методики использования в планировании, что позволяет диагностировать уровень развития медицинского образования в регионе (табл. 2).

Иными словами, для совершенствования существующей системы, повышения эффективности ее функционирования требуются мероприятия, направленные на включение медицинского вуза в региональную систему с целью повышения его доступности, качества и эффективности. Это актуализирует поиск оптимальных форм интеграции

Таблица 2. Индикаторы, характеризующие состояние и развитие региональной отраслевой системы медицинского образования

Критерии	Индикаторы
1. Доступность	Наличие в регионе образовательных программ по группе «Здравоохранение», их региональных компонентов, общежитий, конкурсы на вступительных экзаменах, доля студентов, обучающихся на бюджетной основе и по целевой контрактной подготовке, др.
2. Результативность	Доля студентов, окончивших учебные заведения, аспирантов, защитивших диссертации не позднее чем, через год после ее окончания, обеспеченность региона врачами и средним медицинским персоналом (на 10 000 населения), укомплектованность медицинских должностей физическими лицами и др.
3. Гармоничность	Наличие в медицинских вузах программ среднего профессионального образования (СПО), доля студентов, поступивших в вузы на базе СПО, доля выпускников медицинских учебных заведений, получивших направление на работу, наличие органов общественного управления медицинским образованием в регионе и др.
4. Когерентность	Доля учебных планов, реализуемых на базе клинических ЛПУ, преподавателей ссузов, врачей, являющихся соискателями и имеющих ученые степени, среднегодовое количество новых методик, внедряемых в лечение заболеваний, др.
5. Гибкость и динамичность	Доля колледжей в медицинских ссузах и студентов в них, количество компьютеров на 100 студентов, наличие систем качества образования, интернет, дистанционного обучения и др.
6. Прогностичность	Доля преподавателей в вузах – с учеными степенями, в ссузах – с высшим образованием, преподавателей, работающих на штатной основе, среднегодовые объемы НИР (на одного преподавателя), защит диссертаций (на 100 преподавателей) и др.

медицинских учебных заведений, предполагающих определение ее целей, границ и организационных форм, установление критериев для оценки эффективности этого процесса путем выявления основных направлений интеграционного процесса в образовательной и научной сферах или конкретных совместных проектах и программах.

Применительно, для элементов региональной отраслевой системы медицинского образования целесообразно интеграция, предусматривающая объединение Медицинского института, средне специального медицинского учебного заведения и клинических лечебных учреждений. В качестве основной цели представленной ассоциации выступает объединение усилий в подготовке медицинских кадров для региона в системе непрерывного медицинского образования, представление и лоббирование интересов входящих в нее членов. При этом системообразующим фактором в ассоциации должен стать именно медицинский вуз, являющийся уникальным научно-учебнопрактическим комплексом и обладающий мощным образовательным, лечебным и научным потенциалом.

Между тем имеющийся научный потенциал вуза в интересах региона используется слабо, свидетельством чему является тот факт, что в федеральных и региональных целевых программах в области здравоохранения, реализуемых на территории Медицинский институт практически не участвует. Соответственно, крупные стратегические решения

в области практического здравоохранения принимаются регионом без учета мнения ученых Медицинского института.

Таким образом, формирование организационно-экономического механизма включения вуза в интеграционные образования различного уровня как направление повышения качества его деятельности на примере Медицинского института ТГУ им. Г.Р. Державина с учетом трансформационных процессов позволит обеспечить непрерывность, доступность, качество и эффективность медицинского образования, создать условия для более полного обеспечения высококвалифицированными кадрами. Иными словами, модернизация общества предполагает переход от индустриального к информационному обществу, где процессы создания и распространения знаний становятся ключевыми, а образование становится перспективной сферой вложения капитала. Система образования сегодня обеспечивает стабильный, эффективный рост региона и способствует развитию человеческих ресурсов, увеличению человеческого капитала.

В этой связи предпринята попытка создания системы индикаторов для оценки функционирования отраслевой системы медицинского образования, которая является емкой, доступной для пользования любого уровня, а также дает возможность проведения сравнительного анализа состояния не только региональных, но и городских систем профессионального образования. При выборе кон-

кретных индикаторов учитывалась степень информативности, разрешающей способности каждого показателя, возможности его определения на основе данных, входящих в систему федеральной и региональной статистической отчетности, специфика отраслевых требований, предпочтение отдавалось не абсолютным, а относительным показателям, которые больше подходят для проведения сравнительного анализа.

Предлагаемая система индикаторов далека от совершенства и не свободна от недостатков, однако полученные результаты свидетельствуют об ее возможном применении для обеспечения эффективной региональной политики в сфере медицинского образования посредством формирования эффективной ассоциации, включающей в себя вуз—ссуз—КЛПУ. Центральным звеном предлагаемого механизма призван выступить медицинский институт.

В этой связи представляется необходимым выработать четкую государственную образовательную политику, позволяющую определить новые рамки взаимодействия и ответственности всех субъектов образовательного процесса (федерального центра, региона, муниципальных образований, образовательных учреждений, клинических ЛПУ, граждан), что, в свою очередь, призвано способствовать повышению качества деятельности медицинского высшего учебного заведения, а также экономическому развитию интеграционных образований различного уровня.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- Хохлов Ю.В., Шапошник С.Б. Экономика, основанная на знании: социально-экономические тенденции и политические цели // Информационное общество. – 2002. – Вып. 1. – С. 4–7.
- Бариленко В.И., Крылова Т.Д. Роль повышения качества образовательных услуг вузов и научных организаций в развитии экономики, основанной на знаниях // Сибирская финансовая школа. 2012. № 6. С. 42–47.
- 3. Закон РФ «Об образовании» /СПС «Консультант +».
- Журавлева Л.В. Ценность и цена образования. Образовательный менеджмент // «Alma mater» (Вестник высшей школы). 2009. №7.
- Журавлева Л.В. Ценность и цена образования. Образовательный менеджмент // «Alma mater» (Вестник высшей школы). 2009. – № 7.
- Астахова Е.В. Высшее образование на рубеже веков: трансформация социальных функций [Электронный ресурс] // Полемика: электронный журнал. – Вып. 7. URL: /http://www.irex.ru.
- 7. *Мелихов В.Ю., Беспарточный Б.Д.* Формирование постиндустриальной экономики: роль социального образования. М.: Издательство РГСУ «Союз», 2010.
- Пенкин Н.П. Формирование эффективной региональной отраслевой системы образования // Автореф. ... дисс. к.э.н. – Ижевск. – 1998.
- Стрелков Н.С. Экономика и образование. Региональный аспект // Качественное образование в информационном обществе, основанном на знаниях: сб. материалов научно-практической конференции. – Ижевск. – 2005. – С. 28–31.



Уже **2** года УСПЕШНОЙ РАБОТЫ МСК

Данная работа раскрывает потенциал и рассказывает об опыте внедрения и осуществления проекта создания Молодежного Совета по Качеству в ГБОУ ВПО РязГМУ Минздрава России. Работа описывает структурную организацию, задачи, цели Молодежного совета по качеству, а также раскрывает механизмы его взаимодействия со структурными подразделениями вуза. За 2 года успешного воплощения в жизнь данного проекта МСК показал себя как эффективный орган координации, сореализации контроля качества образовательных услуг в вузе с привлечением непосредственных потребителей — студентов. Данная работа может быть рекомендована для воплощения в жизнь в вузах РФ и за ее пределами.

ПОДРОБНОСТИ ЧИТАЙТЕ В СТАТЬЕ

YOUTH COUNCILS QUALITY AS A TOOL FOR QUALITY CONTROL OF EDUCATIONAL SERVICES

This work reveals the potential and talks about the experience of the introduction and implementation of the project to create the Youth Council for Quality in Ryazan State Medical University, Ryazan. The work describes the structural organization, goals, objectives of the Youth Council in quality, as well as reveals the mechanisms of its interactions with the structural units of the university.

Over 2 years of successful implementation of this project, the IIC has shown to be an effective coordination body, sorealizatsii control the quality of educational services at the university, involving direct consumers - the students.

This work can be recommended for the realization of higher education institutions in Russia and abroad.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: молодежный совет по качеству, соуправление, контроль качества.

KEYWORDS: Youth Quality Council, co-management, quality control.

СУДАКОВА Е.А.

Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Рязанский государственный медицинский университет имени академика И.П. Павлова» Министерства здравоохранения Российской Федерации, г. Рязань

SUDAKOVA E.A.

Ryazan State Medical University, Ryazan



WWW.MOVN.RU/ MOLODJOZHNYJ-SOVET-PO-KACHESTVU-KAK-INSTRUMENT

УДК 378.11/.14

язанский Государственный медицинский университет имени академика И.П. Павлова — крупный медицинский вуз центра России, более полувека готовит кадры системы здравоохранения, пользуется заслуженным авторитетом в стране и за рубежом.

Миссия. Качественное профессиональное образование, основанное на сочетании классических традиций высшей медицинской школы и современных образовательных технологий, высокой квалификации профессорско-преподавательского состава, непрерывности процесса подготовки и профессионального развития специалистов в области здравоохранения, конкурентоспособных на российском и международном рынке труда.

Рязанский Государственный медицинский университет имени академика И.П. Павлова видит себя ведущим медицинским учебно-научно-методическим центром России, осуществляющим подготовку высококвалифицированных специалистов с активной жизненной позицией, современными знаниями, практическими навыками и необходимыми компетенциями для удовлетворения социально-экономических потребностей общества, российского и зарубежного рынка трудов.

Политика в области качества. Главная цель БОУ ВПО РязГМУ Минздрава России — подготовка высококвалифицированных, конкурентоспособных выпускников в области здравоохранения в соответствии с актуальными и перспективными потребностями личности, государства и общества.

Проблема качества и конкурентоспособности образовательной услуги, которую предоставляют вузы, носит в современном мире универсальный характер. От того, насколько успешно она решается, зависит многое в экономической и социальной жизни любой страны.

Происходящие России с большими трудностями реформы в области образования заставляют поновому взглянуть на проблему качества, поскольку уже сейчас конкурентный рынок диктует уровень и динамику развития качества образования, определяет конкурентоспособность высших образовательных учреждений.

Фактор конкуренции носит принудительный характер, заставляя производителей под угрозой вытеснения с рынка непрестанно заниматься системой качества и в целом конкурентоспособностью своих услуг, а рынок объективно и строго оценивает результаты их деятельности [1].

Дадим определения основным понятиям.

Конкурентоспособность — способность определенного объекта или субъекта превзойти конкурентов в заданных условиях, а применительно к товару, работам или услугам — способность быть более привлекательной для покупателя по сравнению с другими изделиями аналогичного вида и назначе-

ния благодаря лучшему соответствию своих качественных и стоимостных характеристик к требованиям данного рынка и потребительским оценкам.

Качество продукции — критическая оценка потребителями степени соответствия ее свойств, показателей качества, индивидуальным и общественным ожиданиям, обязательным нормам в соответствии с ее назначением. Качество продукции — совокупность свойств продукции, обуславливающих ее способность удовлетворять определенные потребности в соответствии с назначением.

Качество выступает как главный фактор конкурентоспособности товара, составляя его «стержень». В принципе низкокачественная услуга обладает и низкой конкурентоспособностью и наоборот.

Вышеизложенное свидетельствует о том, что существует объективная необходимость в условиях рыночных отношений усилить роль качества образовательной услуги как одного из решающих факторов успеха вуза на рынке.

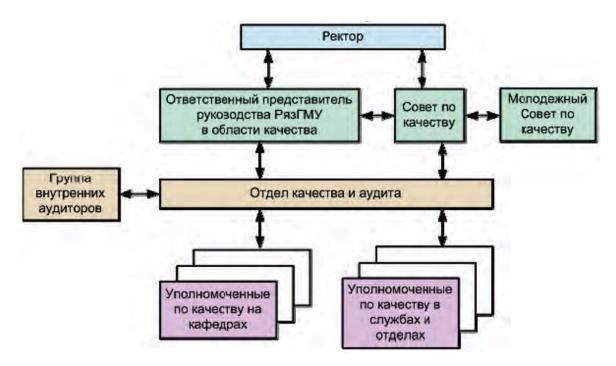
На сегодняшний момент существует необходимость в новых подходах к проблеме качества и конкурентоспособности, в более гибкой системе стандартизации и сертификации, позволяющей вузам оперативно реагировать на меняющиеся требования внутреннего и внешнего рынка к уровню качества товаров и услуг.

Таким образом, качество результатов деятельности научных подразделений высших учебных заведений (вузов) должно обеспечиваться через управление качеством их основных рабочих процессов. Мерой качества таких процессов обычно является степень градации того, что оказанная образовательная или научно-исследовательская услуга будет в точности соответствовать требованиям потребителя.

В условиях довольно жесткой конкуренции и сокращения контингента обучающихся образовательным учреждениям необходимо сохранить, а по возможности и усилить свои конкурентные преимущества. Наличие реально работающей системы менеджмента качества позволит найти новых потребителей образовательных услуг и научно-исследовательских разработок [2].

Одним из основных вопросов, которые должны решать любые органы студенческого самоуправления и молодежные организации вузов, является улучшение качества образовательных услуг и оптимизация образовательного процесса. В этом аспекте с подписанием Болонского соглашения нашим университетом и введением в действие балльнорейтинговой системы (БРС) оценки знаний студентов родилось много новых вопросов [3].

Для обеспечения конкурентоспособности университет, повышения качества образовательных услуг и был создан в январе 2011 года Молодежный совет по качеству.



Организационная структура системы менеджмента качества ГБОУ ВПО РязГМУ Минздрава России

Общие положения

Молодежный совет по качеству ГБОУ ВПО РязГ-МУ Минздрава России (далее — Молодежный совет по качеству) является представительным коллегиальным органом студентов университета.

Система менеджмента качества вуза сертифицирована на соответствие ISO 9001:2008 в 2009 году.

В своей деятельности Молодежный совет по качеству руководствуется Законом РФ «Об образовании» от 10.07.1992 г. № 3266-1 в последней редакции Федерального закона от 21.07.2005 г. № 100-ФЗ, Федеральным законом РФ «О высшем и послевузовском профессиональном образовании» от 22.08.1996 г. № 35-ФЗ, стандартами ИСО серии 9000, методическими и нормативными материалами, разработанными в рамках стандартов ИСО серии 9000; Уставом ГБОУ ВПО РязГМУ Минздрава России (далее — РязГМУ), а также настоящим Положением.

Молодежный совет по качеству является составной частью Совета по качеству.

Молодежный совет по качеству в своей деятельности подчиняется председателю Совета по качеству. В его отсутствии Молодежным советом по качеству руководит зам. председателя Совета по качеству или начальник отдела качества и аудита.

Председатель Молодежного совета по качеству входит в состав Совета по качеству.

Целью деятельности Молодежного совета по качеству является содействие повышению качества образования в РязГМУ на основе развития СМК.

Основными задачами Молодежного совета по качеству являются:

- разработка и внесение предложений по повышению качества образовательного, научного и воспитательного процессов в РязГМУ;
- разработка и внесение предложений, направленных на оптимальное функционирование системы менеджмента качества (СМК) в университете;
- участие в обсуждении и утверждении документов и методических материалов, связанных с СМК;
- мониторинг удовлетворенности студентов качеством образовательных услуг;
- соблюдение академических свобод и обязанностей, развитие принципов самоуправления;
- сотрудничество с молодежными общественными объединениями и органами студенческого самоуправления, занимающимися вопросами качества образования;
- информирование студентов о деятельности Совета по качеству и Молодежного совета по качеству;
- борьба с коррупционной составляющей в образовательном процессе.

Состав Молодежного совета по качеству:

Количественный состав Молодежного совета по качеству определяется исходя из численности студентов дневной формы обучения на каждом факультете.

В состав Молодежного совета по качеству входят представители каждого факультета, рекомендованные деканом факультета.

Персональный состав и председатель Молодежного состава по качеству утверждаются приказом ректора университета.

Выведение из состава членов Молодежного совета по качеству осуществляется в следующих случаях: по личному заявлению члена Молодежного совета по качеству, по инициативе декана факультета (с предоставлением кандидатуры другого студента для введения его с состав Молодежного совета по качеству), регулярное неучастие члена Молодежного совета по качеству в заседаниях.

Члены Молодежного совета по качеству принимают участие в его работе на общественных началах.

Деятельность Молодежного совета по качеству прекращается по приказу ректора университета.

Порядок работы Молодежного совета по качеству:

Заседания Молодежного совета по качеству по качеству проводятся по мере необходимости, но не реже одного раза в месяц.

Повестка заседания Молодежного совета по качеству формируется председателем на основе решений и предложений членов Молодежного совета по качеству, согласовывается с ответственным представителем руководства РязГМУ в области качества и начальником отдела качества и аудита, утверждается на заседании Молодежного совета по качеству.

Членами Молодежного совета по качеству может поручаться подготовка вопросов (как временных, так и постоянных), связанных с повышением качества образования и функционирования СМК в РязГМУ.

Заседание Молодежного совета по качеству считается правомерным, если на нем присутствует не менее половины списочного состава Молодежного совета по качеству.

Заседания Молодежного совета по качеству являются открытыми.

Молодежный совет по качеству координирует свою работу с Советом студенческого актива, учебно-методическим управлением, отделом по воспитательной работе, научным отделом.

Молодежный совет по качеству имеет право дополнительно привлекать на заседания сотрудников РязГМУ и иных заинтересованных лиц.

По итогам заседаний Молодежного совета по качеству оформляется протокол заседания, подписываемый председателем Молодежного совета по качеству и секретарем Молодежного совета по качеству. Копии протоколов направляются для ознакомления ректору университета, ответственному представителю РязГМУ в области качества и начальнику отдела качества и аудита.

Права и ответственность членов Молодежного совета по качеству:

Члены Молодежного совета по качеству имеют право на получение информации о текущем состоянии СМК РязГМУ, на внесение предложений в повестку заседания Молодежного совета по качеству и Совета по качеству.

Члены Молодежного совета по качеству обязаны защищать право студентов РязГМУ на получение качественного образования [4].

Механизм и поэтапный план реализации:

- 1. Выход студентов с инициативой о создании Молодежного совета по качеству к администрации вуза.
- 2. Принятие решения о создании Молодежного совета по качеству на заседании Совета по качеству вуза.
- 3. Разработка и утверждение положения о Молодежном совете по качеству. Определение целей и задач.
- 4. Выборы членов Молодежного совета по качеству, в том числе среди иностранных студентов.
- 5. Проведение первого собрания Молодежного совета по качеству, выборы председателя Молодежного совета по качеству.
- 6. Работа Молодежного совета по качеству, согласно утвержденному плану, а также проведение внеплановых мероприятий, направленных на контроль качества профессионального образования в вузе.

Ресурсное обеспечение

Работа Молодежного совета по качеству проходит в зале заседаний университета, который оснащен необходимым оборудованием и где проведены необходимые цифровые коммуникации. Активная работа членов Молодежного совета по качеству поощряется грамотами и премиями. Каждый член Молодежного совета по качеству, обеспечен корпоративной сим-картой. В распоряжение Молодежного совета по качеству, студенческого актива, совета иностранных студентов в главном корпусе вуза выделен специально оборудованный кабинет, где находятся компьютер с выходом в интернет, телефон, оргтехника. Молодежный совет по качеству имеет право пользования услугами редакционного издательского отдела, имеет свою страничку на официальном сайте вуза. Для работы Молодежного совета по качеству приглашаются студенты, имеющие высокий образовательный рейтинг, пользующиеся уважением и доверием со стороны студенчества, руководства и профессорского-преподавательского состава вуза. Председатель Молодежного совета имеет право первоочередного приема у ректора, проректоров по деятельности и начальников структурных подразделений.

Совет координирует свою работу со следующими подразделениями вуза:

МОЛОДЕЖНЫЙ СОВЕТ ПО КАЧЕСТВУ КАК ИНСТРУМЕНТ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

- учебно-методическим управлением;
- отделом по воспитательной работе;
- научным отделом;
- отделом качества и аудита;
- отделом расписания;
- Советом по качеству;
- Инновационный отделом;
- Библиотекой;

Советом студенческого актива университета.

За 2 года опыта работы Молодежного совета по качеству удалось достигнуть следующих позитивных изменений:

Разработана и выпущена «Памятка студента-первокурсника».

Ежегодно проводится анкетирование студентов старших курсов и анализ по поводу последипломного образования в нашем вузе и их дальнейшего трудоустройства.

Адаптационные анкеты первокурсников размещены на сайте вуза и заполняются в режиме online, производится их ежемесячный анализ.

Антикоррупционное анкетирование студентов со 2-го по 6-й курсы.

Рассматриваются и решаются вопросы, возникающие непосредственно в процессе обучения.

Иностранные студенты лучше осведомлены о своих правах и обязанностях.

Российские и иностранные студенты теперь не боятся обращаться за помощью по различным вопросам к администрации вуза; студенты не останутся непонятыми.

Благодаря открытой политике руководства университета возрос уровень доверия со стороны студентов к администрации вуза, снизилась коррупционная составляющая образовательного процесса (по результатам анкетирования в сравнении за 3 года).

Процент отчисленных студентов снизился и возрос процент успеваемости обучаемых по вузу в целом.

В результате совместной работы администрации университета и Молодежного совета по качеству, регулярных посещений и контроля были выделены места для всех нуждающихся в общежитиях вуза, существенно улучшились условия проживания.

На сайте университета появилась страничка Молодежный совет по качеству.

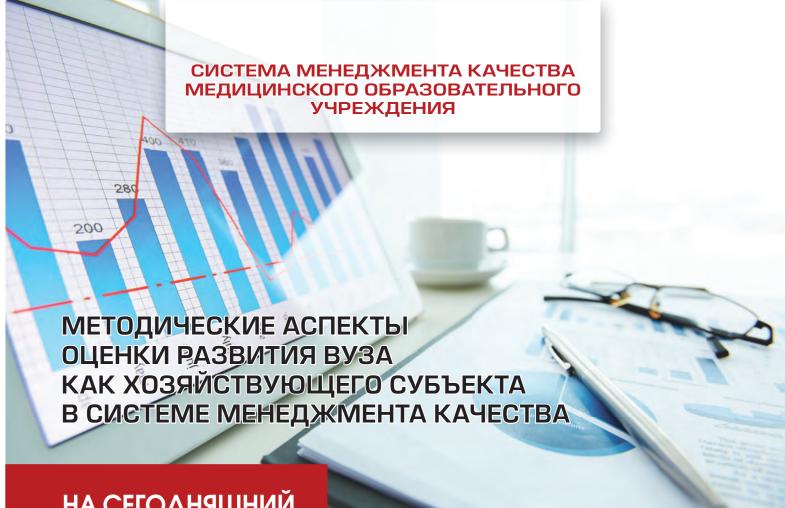
Ежемесячно в течение года ректор университета проводит встречи со студентами, где они могут задать волнующие их вопросы и получить на них ответы.

По просьбе студентов создан открытый почтовый ящик, предложения которого постоянно рассматриваются.

МСК успешно реализовал себя в нашем вузе как проект по контролю качества профессионального образования, и несмотря на то что это создан всего год назад совещательный орган студентов и сотрудников университета, он в состоянии ставить перед собой серьезные планы на среднесрочный период. А достижение и успех поставленных целей возможно лишь при условии сплоченной и творческой работы всего коллектива МСК.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- 1. *Джеймс Р*. Эванс; пер. с англ. / Под ред. Э.М. Короткова. М: «Юнити-Дана», 2007. 671 с.
- Сборник научных трудов кафедр гуманитарных дисциплин, выпуск 12 РязГМУ. Рязань, 2011. 244 с. (207–212 с.).
- 3. Газета «Рязанский медицинский университет», октябрь 2011 года, статья «Молодежный совет по качеству». 8 с. (3 с.)
- Положение о Молодежном совете по качеству ГОУ ВПО РязГМУ Минздравсоцразвития России, выпуск 01. – Рязань, 2011. – 50 с. (1–3 с.)



НА СЕГОДНЯШНИЙ ДЕНЬ

в мире сертифицировано

более 600 000

CUCTEM KAYECTBA

В статье рассматривается методические аспекты оценки развития вузовской деятельности как субъекта хозяйственной деятельности через призму системы менеджмента качества.

подробности читайте в статье

METHODOLOGICAL ASPECTS OF EVALUATION FOR THE DEVELOPMENT OF UNIVERSITY AS A BUSINESS ENTITY IN QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

This article discusses the methodological aspects of evaluation for the development of university activities as a business entity in the light of quality management system.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: менеджмент качества, аудит, педагогика, система контроля качества.

KEYWORDS: quality management, audit, pedagogy, system of quality control.

СУЩЕНКО М.А.

ФГБОУ ВПО «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина», г. Тамбов, Россия

SUSHCHENKO M.A.

FSBEI HPO «Tambov State University named after G.R. Derzhavin»,
Tambov, Russia



WWW.MOVN.RU/ METODICHESKIE-ASPEKTY-OTSENKI-RAZVITIYA-VUZA

УДК 614.2:616-08

ринятые решения на 30-й сессии Генеральной конференции ЮНЕСКО сформировали основные принципы мировой образовательной стратегии, основанные на предельной доступности, качестве и мобильности.

Данные принципы, на сегодняшний день в полной мере нашли свое место в Концепции модернизации образования в России. Сегодня, как никогда, перед российской властью, в системе национального образования, стоит задача обеспечения ее качества с учетом сохранения фундаментальности и соответствия актуальным и перспективным потребностям личности, общества и государства.

Ни для кого не секрет, что на сегодняшний день конкуренция между высшими учебными заведениями постоянно увеличивается. Кроме того, относительно недавний финансовый кризис увеличил планку соперничества среди выпускников, окончивших различные высшие учебные заведения, на рынке труда за получение престижной работы. При этом работодатели предъявляют все более и более высокие требования к уровню образования специалистов, уделяя все большее внимание конкретным компетенциям, которыми выпускники должны обладать после окончания вуза. Следовательно, вуз в таких условиях должен иметь ген приспособления, отражающийся в способности постоянно увеличивать качество предоставляемой образовательной деятельности, удовлетворять противоречивые и изменяющиеся требования заинтересованных сторон в рамках системы менеджмента качества, при этом используя для достижения выше описанных целей современные методы и инструменты управления. Исходя из вышеописанного формируется необходимость теоретического и методического обоснования подходов к решению вышеобозначенных вопросов, что обусловливает актуальность и определенную значимость в современных условиях для национальной экономики.

В структуре высшего профессионального образования сложилась ситуация, когда в современных социально-экономических условиях России особую роль приобретает система дополнительного профессионального образования, предоставляющая совокупность образовательных услуг потребителям в соответствии с их потребностями, что обусловливает необходимость повышения ее результативности при снижении различных видов затрат — иначе говоря, проведение некой оптимизации.

И все же в рамках увеличения качества образовательных услуг выделим ряд противоречий в современном отечественном образовании:

потребность государства в создании системы непрерывного профессионального образования, способной быстро реагировать на изменения конъюнктуры рынка труда и недостаточной оптимальностью дополнительного профессионального об-

разования, обеспечивающего данный процесс;

потребностью профессиональной педагогики в осмыслении процессов интеграции Российского образования (в том числе дополнительного профессионального) в мировое сообщество и недостаточной экстраполированностью системы менеджмента качества вуза в структуру дополнительного профессионального образования;

потребностью личности в получении качественного и разностороннего дополнительного профессионального образования и недостаточным уровнем его соответствия мировым стандартам [1].

Одним из действенных механизмов реализации выше описанных требований является использование инструментов менеджмента качества и их внедрение в образовательную сферу, который с каждым годом приобретает все большую актуальность. Также стоит упомянуть о том, что качество высшего профессионального образования является его важнейшей составляющей, определяющей долгосрочное развитие общества. Поэтому в рамках увеличения качества образования, которое бы отражала действительные потребности современного рынка, используются федеральные государственные образовательные стандарты высшего профессионального образования (именуемые ФГОС ВПО). При этом концептуальное ядро данных стандартов представляет собой компетентностный подход к ожидаемым результатам высшего образования, являющийся важным связующим звеном между образовательным процессом и требованиями основных заинтересованных сторон вуза.

Однако относительно зарубежного и отечественного опыта достижение нужного уровня качества образовательной системы и его дальнейшего совершенствования наиболее продуктивно осуществляется, используя и внедряя систему менеджмента качества в соответствии с требованиями стандартов Международной организации по стандартизации. На сегодняшний день в мире сертифицировано более 600 000 систем качества, в России — всего около 900. Отметим, что в 2001 году новая версия международных стандартов ISO серии 9000-2000 сопоставлены с национальной системой Государственного стандарта России (ГОСТ Р).

Заметим, что немаловажное значение в определении оценки развития вуза как хозяйствующего субъекта в системе менеджмента качества является внутренний аудит, посредствам формирования внутренней системы менеджмента качества.

Принципиальной методологической основой формирования и использования системы управления качеством в вузе является методология Всеобщего менеджмента качества (ТQМ), ее концепция и принципы. Рассматривая систему менеджмента качества как совокупность организационной структуры, ответственности, процедур, процессов и ре-

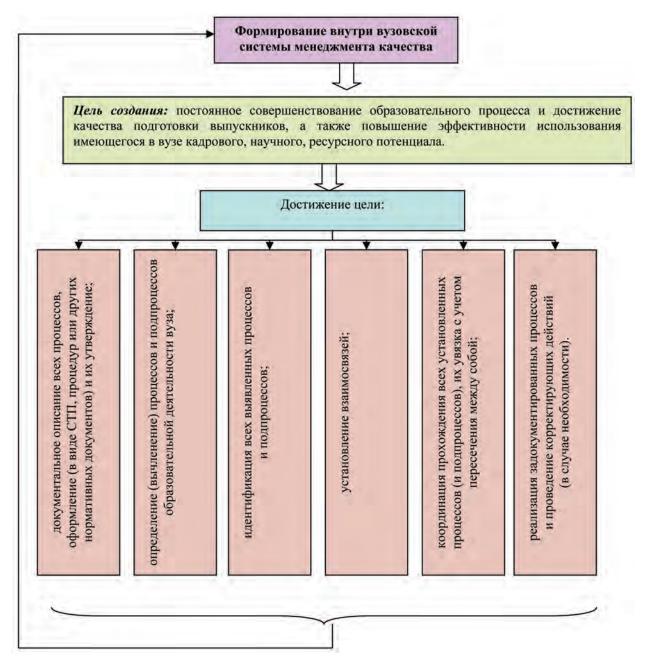


РИСУНОК 1. Блок схема формирования системы внутреннего контроля качества

сурсов, обеспечивающих управление процессами в организации, можно определить цель ее создания, структурные элементы и их взаимосвязь, требования и принципы построения, функционирования, оценки качественных показателей [2] (рис. 1).

В задачи внутреннего аудита входит создание системы внутреннего контроля системы менеджмента качества, необходимой для осуществления компетенции, прав и ответственности органов управления и должностных лиц, а также четкой системы ответственности должностных лиц и специалистов. В ходе внутреннего аудита систематически контролируется деятельность всех объектов

управления, выявляются причины отступления от стандартов, отклонение от целей, поставленных перед конкретным объектом, что способствует оперативному устранению обнаруженных нарушений [3].

Стоит также выделить и такую сторону вузовской деятельности, как хозяйственную. Реалии таковы, что вузу помимо оказания образовательных услуг крайне необходимо заниматься вопросами развития стратегических партнерств. У вузов сложились тесные связи с учреждениями реального сектора экономики, учреждениями профессионального образования всех уровней, органами государственной



РИСУНОК 2. Структура методологии оценки процессов формирования и развития СП

власти, но далеко не каждое такое сотрудничество способно обеспечить значимый синергетический эффект. А между тем стратегическое партнерство может со временем перерасти во что-то большее и привести к качественному прорыву как для непосредственных участников данного партнерства, так и для многих других авторов [4]. Данные посылы формируют необходимость качественной оценки и данных связей (рис. 2).

Несмотря на выше описанное, т.е. необходимость применения современных подходов и методов, обеспечивающих контроль качества деятельности вуза, рассмотрим методические аспекты оценки развития медицинского вуза как хозяйствующего субъекта в системе менеджмента качества.

Реформирование системы образования России — одна из первоочередных задач, в том числе медицинской, по внедрению высшей школы в международное образовательное пространство. При этом одним из главенствующих направлений является формирование единой системы оценки качества образования и проведение сертификации вузов на ее основе.

Одним из значительных факторов, повышающих конкурентное преимущество медицинского вуза, и не только вуза данного профиля, является наличие сертификата ISO 9001:2000. Данный сертификат позволяет не только продемонстрировать международному сообществу, что Система менеджмента качества, внедренная в вузе, соответствует всем требованиям международных стандартов качества, но и свидетельствует о том, что медицинский вуз пытается соответствовать принципам Болонской декларации.

Необходимость внедрения системы управления качеством в деятельность медицинских вузов не вызывает сомнений ни у руководства высших учебных заведений, ни у потребителей образовательных и медицинских услуг. В данном случае качество услуг становится гарантией привлекательности вуза, доверия потребителей, определяя не только его конкурентоспособность, но и перспективы дальнейшего развития. Эффективными способами обеспечения и повышения качества продукции вуза являются разработка и внедрение системы менеджмента качества [5].

Однако в медицинском вузе существует определенная специфика разработки системы, отражающая особый вид деятельности, отсутствующий в образовательном учреждении другого профиля. Речь идет о лечебной работе, без которой качественное медицинское образование невозможно. Заметим, что медицинская деятельность вуза направлена не только на предоставление качественных медицинских услуг населению, но и является неотъемлемой частью системы подготовки специалистов, без которой невозможно качественное медицинское образование [6]. Лечебная работа сотрудников медицинских вузов направлена прежде всего на достижение должного уровня реализации требований федеральных государственных образовательных стандартов и основных образовательных программ к компетенциям всех категорий обучающихся (студентов, интернов, ординаторов, аспирантов, докторантов, слушателей и соискателей). Этому способствует наличие у медицинских вузов клинических баз, а в некоторых образовательных учреждениях – даже собственных клиник.

Именно поэтому, наряду с оценкой качества профессорско-преподавательского состава, материальной базы, уровня знаний абитуриентов, поступающих в вуз, основной акцент в внедряемой системы менеджмента качества медицинского вуза должен быть ориентирован на оценку освоения студентами навыков практической лечебной деятельности постоянно на каждом этапе обучения.

В рамках вышеописанной необходимости заметим, что завершающая и основная оценка качества подготовки выпускников проводится в ходе итоговой государственной аттестации. На наш взгляд, особенно важным на данном этапе оценки качества является привлечение сотрудников практического здравоохранения, т.е. будущих работодателей, так как именно уровень востребованности выпускников, а также отзывы практического здравоохранения об их самостоятельной деятельности и являются основными показателями способности вуза готовить качественных специалистов, отвечающих реальным требованиям системы здравоохранения [7].

Вернемся к процессу сертификации системы менеджмента качества вуза, который дает ряд преимуществ перед другими вузами. Так, у обладателя сертификата системы менеджмента качества серии ISO 9000 повышаются имидж, увеличивается уровень управления качеством образования, а также шансы на занятие призовых мест в конкурсах, грантах, при заключении договоров и контрактов — доверие со стороны инвестиционных компаний; возможно увеличение притока инвестиций. С получением сертификата ISO 9000 медицинский вуз может выйти на мировой уровень, установить связи с вузами других государств, увеличить число иностранных студентов, а также повысить свою конкурентоспособность как на внутреннем, так и на внешнем рынках образовательных услуг.

В основе всех существующих моделей лежит процессоориентированный подход; все модели имеют большую степень совпадения, взаимно дополняют друг друга и отличаются только полнотой и глубиной охвата всех рабочих процессов организации и степенью перекрытия системы менеджмента качества с общей системой менеджмента образовательного учреждения [8].

Как уже отмечалось, современные реалии развития общества и экономической системы страны и мира формируют деятельность вуза не только с точки зрения образования, но и с позиции объекта хозяйственной деятельности. При этом вузы, как правило, имеют договорные и партнерские отношения с бизнес-структурами, формируют собственные вузовские бизнес-подразделения, куда привлекается профессорско-преподавательский состав и студенты.

Данная практика очень актуальна для медицинского вуза. Так, например, в Тверском медицинском вузе лечебная работа сотрудниками академии осуществляется на многочисленных клинических базах и в собственной клинике, которая является структурным подразделением академии - в ее состав входят стоматологическая поликлиника, консультативно-диагностическая поликлиника и стационар. Клиника оснащена современной лечебной и диагностической аппаратурой. Прием пациентов в ней ведут опытные специалисты, профессора, доценты, доктора и кандидаты медицинских наук – люди с большим опытом лечебной работы, которые сами создают и внедряют новые медицинские технологии диагностики и лечения. Высокая квалификация специалистов клиники, их активная научная и практическая деятельность позволяют предоставлять населению медицинские услуги высокого качества [9].

Взаимоотношения между вузом, медицинскими и научными организациями, иными организациями, осуществляющими деятельность в сфере охраны здоровья граждан, определяются с учетом потребности населения в медицинской помощи, задач научно-исследовательского, лечебного и педагогического процессов на основании договоров о совместной деятельности. При осуществлении медицинской деятельности приходится учитывать тот факт, что цивилизованные рыночные отношения подчинены экономическим законам, специфичны в управлении и нередко входят в противоречие с методами администрирования. В поле рыночных отношений медицинская помощь как своеобразный вид производственной деятельности наполняется экономическими характеристиками. Крайне актуальным становится решение задачи внедрения новых форм управления, гарантирующих рост по-

казателей эффективности организации при минимальных затратах и высоком качестве оказания медицинской помощи [9].

Исходя из описанного возникает вопрос: как и по каким параметрам оценивать качество деятельности медицинского вуза как объекта хозяйственной деятельности? Заметим, что данный вопрос неоднозначный — существует достаточное количество методик, позволяющих провести данный анализ; одна из самых действенных - комплексная оценка субъективных мнений пациентов.

Для такой оценки можно использовать следующие критерии:

- удобство работы подразделений клиники;
- удобство системы записи на прием к врачу;
- чистота и уют в помещениях клиники;
- актуальность указателей;
- отношение персонала к пациентам;
- время ожидания перед попаданием на прием к врачу;
- качество и количество медицинского оборудования;
 - объем предоставляемых услуг;
 - наличие справочных пособий для пациентов;
 - внешний вид медицинского персонала;
- соблюдение конфиденциальности во время осмотра и процедур;
- неразглашение личной информации пациента медицинским персоналом;
 - возможность выбора врача.

Результаты такого анализа помогают выработать оперативные и стратегические управленческие решения по улучшению медицинского обслуживания пациентов с учетом пожеланий каждого из них.

Таким образом, можно сделать вывод, что требования международных стандартов серии ИСО 9000 благодаря их универсальности могут быть применены во всех сферах деятельности вуза, в том числе и медицинской.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- 1. Система менеджмента качества вуза как фактор оптимизации дополнительного профессионального образования URL:// http:// www.500rublei.ru/work/dissertation_5F253522.html.
- http://www.rae.ru/use/?section=content&op=show_ article&article_id=7781679.
- Комплексное исследование вузовского сектора рынка образовательных услуг республики Татарстан: Проект (грант) № 234. [Электронный ресурс] // http://www.inop.ru.
- http://quality.ludidela.ru/services/519228.
- http://lib.omgtu.ru/?id=ShowFT&o=sc&b=7c8a2891b3e7f920aa20 60bb4a95521d.
- Хмелевская И.Г., Гурова М.М. Система менеджмента качества образования в медицинском вузе - Курский государственный медицинский университет // Успехи современного естествознания. - 2008. - № 9.
- 7. Лукичев Г.А. Международные правовые акты и документы по развитию европейской интеграции в образовании и исследованиях. Европейское образовательное пространство: от Лиссабонской конвенции о признании до Болонского процесса. – М.: Готика. 2004. - 384 с.
- Мазалецкая А.Л. Применение моделей совершенствования для повышения качества управления в российском университете // Университетское управление. – 2006. – № 5. – 97 с.
- Демидова М.А., Шеховцов В.П., Малыгин С.В. О системе управления качеством в медицинском вузе // Высшее образование в России. - 2011. - № 11.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА МЕДИЦИНСКОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ

ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА НА ПРИМЕРЕ ГБОУ ВПО «СЕВЕРО-ОСЕТИНСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ МЕДИЦИНСКАЯ АКАДЕМИЯ МИНЗДРАВА РОССИИ»: ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЕ ПРОЦЕССЫ

ОЧЕНЬ ВАЖНА ПРОБЛЕМА

обеспечения в вузе

КУЛЬТУРЫ КАЧЕСТВА

В статье рассматриваются вопросы документирования, функционирования системы менеджмента качества в медицинском вузе, представлен анализ особенностей документирования вспомогательного процесса — обратная связь от потребителя; определены особенности осуществления данного процесса.

ПОДРОБНОСТИ ЧИТАЙТЕ В СТАТЬЕ

DOCUMENTATION OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN THE NORTH-OSSETIAN STATE MEDICAL ACADEMY OF THE MINISTRY OF HEALTH OF THE RUSSIAN FEDERATION: THE SUPPORTING PROCESSES

The questions of documenting the quality management system in medical school, an analysis of the features of the process of documenting support – feedback from the customer; identified features of this process.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: документирование, система менеджмента качества, документ, система документации.

KEYWORDS: documentation, quality management system, document, documentation system.

ФАРНИЕВА С.В.

ГБОУ ВПО «Северо-Осетинская медицинская академия» Минздрава России

FARNIEVA S.V.

North-Ossetian State Medical Academy, Vladikavkaz



WWW.MOVN.RU/ DOKUMENTIROVANIE-SISTEMY-MENEDZHMENTA

УДК 614.2

риоритетным направлением развития конкурентоспособности высшего учебного заведения современной России является введение и функционирование системы менеджмента качества (далее — СМК), которая обеспечивает результативное функционирование вуза.

Внедрение СМК в вузе, как, впрочем, и в любой другой организации, направлено на обеспечение процессного подхода и улучшение его результативности.

Для результативного функционирования организация должна идентифицировать многочисленные взаимосвязанные виды деятельности и управлять ими. Любая деятельность организации, в которой используются ресурсы для преобразования входов в выходы, может рассматриваться как процесс. Входами одного процесса обычно являются выходы других процессов. Систематическая идентификация и менеджмент применяемых организацией процессов, обеспечение их взаимодействия может рассматриваться как процессный подход. Преимущество процессного подхода состоит в непрерывном управлении как на стыке отдельных процессов в рамках системы, так и при их комбинации и взаимодействии.

Одним из ключевых моментов формирования и внедрения системы менеджмента качества высшего образования является документирование системы менеджмента в соответствии с требованием ISO 9001:2011, п. 4.2, в котором определен обязательный состав документации СМК, а семейство стандартов ИСО 9000 вообще требует документирования системы менеджмента качества организации.

Цель работы — изучить документацию системы менеджмента качества и методику ее составления. Задачи работы:

- изучить теоретические основы документирования СМК;
- проанализировать существующую документацию СМК в ГБОУ ВПО СОГМА Минздрава России;
- сделать выводы, предложить рекомендации.

При документировании системы менеджмента качества академии руководство вуза, помимо обязательных документов СМК, должно самостоятельно определить любое число и состав документов, необходимых для демонстрации результативного планирования, функционирования, управления и постоянного улучшения системы менеджмента качества и ее процессов и отвечать ожиданиям потребителей и других заинтересованных сторон, а также устраивать сам вуз [1].

Безусловно, результативность и эффективность системы менеджмента качества во многом зависит от того, насколько такая система оптимально документирована. Документирование системы менед-

жмента качества, выполненное в систематической и последовательной системе, придает официальный статус всей процедуре введения и действенности СМК.

Трудно представить ситуацию, когда нет документов, стандартов вуза и все указания руководства сообщаются в устной форме, а каждый исполнитель выполняет эти указания в меру своих знаний и опыта. Здесь о единстве целей в области качества не может быть речи. Контроль, аудит при отсутствии документов также невозможно провести, поскольку любой аудит - это определение соответствия какому-то эталону (документу, стандарту). Разработка документов СМК – большой и важный этап работы по проектированию, созданию СМК. Действительно, невозможно совершенствовать любую деятельность без использования цикла «стандартизируй-делай-проверяй-воздействуй» (SDCA), который мало описан в литературе, в отличие от цикла Шухарта-Деминга (PDCA). А ведь процесс планирования тоже необходимо стандартизировать!

В данной работе будет представлен опыт стандартизации СМК ГБОУ ВПО СОГМА. При определении числа документов было взято за основу следующее правило: документов должно быть настолько много, насколько это необходимо, и настолько мало, насколько это возможно.

Число необходимых документов определяется числом процессов, которыми мы намерены управлять, плюс документы (Руководство по качеству, Политика в области качества, Цели в области качества) и шесть документированных процедур, которые особо отмечены в ГОСТ Р ИСО 9001:2011.

Именно эти документы прежде всего проверяют представители органов по сертификации при установлении соответствия имеющейся документации СМК требованиям международных (национальных) стандартов на стадии предсертификационного аудита.

Замечания, если они есть, устраняются, и только затем комиссия определяет, соответствует или нет практическая деятельность записям в документах.

В пользу необходимости развертывания работы по созданию стандартов вуза можно привести следующие аргументы:

стандартизация деятельности способствует наведению порядка в собственном хозяйстве — и не с точки зрения субъективных представлений, а в соответствии с международными требованиями (национальными), изложенными в стандартах ISO серии 9000;

хорошо, когда коллективу известны те правила и требования, которые изложены в разработанных документах СМК, та «планка», которой следует придерживаться — и руководитель может упрекнуть кого-то на оперативном совещании за нарушение

требований конкретного стандарта предприятия;

сам факт разработки документов СМК, привлечение к этому процессу широкого круга специалистов в качестве ответственных за документ и в качестве членов рабочих групп, как и формулирование миссии организации, политики в области качества, обучение работников требованиям международных стандартов (национальных) формирует единомышленников, команду, коллектив, ориентированный не просто на выживание, а на успех, развитие, процветание, повышение конкурентоспособности вуза;

документирование процессов, кроме всего, это еще и передача (фиксирование) опыта, накопленного в конкретном вузе.

В российских вузах, в отличие от европейских, часто не считается необходимым фиксировать опыт и пользоваться накопленными знаниями.

При создании документов СМК рабочая группа по качеству академии помнила о преемственности применяемых методов и об анализе своего опыта. В литературе, посвященной стандартам СМК, декларируется следующий принцип: «Пишем то, что делаем. Делаем так, как написали. И запишем, что это сделано (записи)». На наш взгляд, эта формула должна выглядеть несколько иначе: «Пишем то, как надо делать. Делаем, как написали». Именно «как надо», а не «что делаем», потому что мы можем делать по привычке, по традиции, не так, как требуется в стандарте ISO 9001:2011, и документы, зафиксировавшие опыт без его критического анализа, могут «не соответствовать» этим требованиям.

Система документации СМК ГБОУ ВПО СОГМА имеет трехуровневую структуру и представлена на схеме 1.



CXEMA 1

Система качества образования в академии является комплексом разработанных нормативно-методических документов, определяющих содержание, технологии, методы и средства работы всех должностных лиц, преподавателей и обучающихся по дальнейшему повышению качества образовательного процесса и профессиональной компетент-

ности выпускников академии. Она позволяет разработать политику и цели в области качества, пути достижения этих целей и является основой постоянного улучшения всех процессов вуза. Система предназначена для практической реализации Программы развития академии по улучшению качества образования и других видов деятельности с целью повышения удовлетворенности потребителей: обучаемых, их родителей, работодателей, государства и общества в целом. Использование документов позволяет эффективно управлять вузом как единым целым и добиваться улучшения качества образования на всех уровнях подготовки специалистов.

В академии уже разработаны и реализуются общий для всех подразделений вуза подход и формы ведения рабочей документации по различным направлениям деятельности и процессам. Прежде всего серьезным изменениям подверглась Сводная номенклатура дел академии, которая на сегодняшний день отражает специфику всех процессов, охваченных требованиями СМК.

Приказом ректора «О сроках подготовки и согласования проектов приказов руководителями структурных подразделений ГБОУ ВПО СОГМА» определены механизм и процедура разработки, подписания и согласования нормативных документов в акалемии.

Соответствующим приказом определены образцы содержания и формы разработки и утверждения должностных инструкций, положений о структурных подразделениях и должностных лицах. В инструкциях и положениях определены обязанности должностных лиц кафедр, факультетов, структурных подразделений и персонала в отношении гарантии качества. Все это позволяет добиться единообразного понимания и оформления нормативных документов в академии и эффективно построить систему контроля их исполнения.

Подлинные экземпляры всех положений о структурных подразделениях, как и положения по деятельности академии, хранятся в общем отделе, а должностные инструкции хранятся в отделе кадров академии, контролируемые копии — в соответствующих структурных подразделениях.

В свою очередь, гарантии качества в образовании рассматриваются как все виды скоординированной деятельности по руководству и управлению вузом применительно к качеству, при этом структурными составляющими понятия гарантия качества в образовании являются: планирование качества, управление качеством, обеспечение качества, улучшение качества и оценка качества (схеме 2).

zВ европейском документе по гарантии качества образования (Стандарты и рекомендации для гарантии качества высшего образования в Европейском пространстве) стандарты и руководящие принципы больше сфокусированы на том, что

ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА В ОБРАЗОВАНИИ			
Планирование качества	Деятельность, направленная на формирование стратегии, политики и связанных с ними целей и требований по качеству образования		
Управление качеством	Методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству образования		
Обеспечение качества	Деятельность, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены		
Улучшение качества	Деятельность вуза, направленная на улучшение способности выполнить требования к качеству образования		
Оценка качества	Подтверждение того, что требования к качеству выполнены		

СХЕМА. 2. Структура гарантии качества в образовании

должно быть сделано, и менее на том, как этого достичь, поэтому у вуза есть большое поле для инициативы и определения собственных, особенно процессуальных, вопросов и их решения с учетом особенностей конкретного вуза.

Очень важна и еще одна проблема, поставленная в Европейских стандартах, - обеспечение в вузе культуры качества. В нашем понимании, это когда все работники вуза имеют единый взгляд на проблему качества образования и придерживаются единого определения этого понятия; когда каждый понимает, что значит качество образования непосредственно для него и как добиваться высокого качества; когда известно, какими путями его подразделение движется к качеству; когда имеется четкое понимание, что качеством можно управлять, и известны механизмы этого. Под культурой качества образования понимается также результат подготовки выпускников, качество образовательного процесса и управление им, а также степень свободы, предоставляемой обучающимся академии.

Академия работает в тесном взаимодействии со всеми заинтересованными сторонами. Задача вуза состоит в получении от каждой из них четко сформулированных требований к системе образования, преобразовании их в конкретные цели и задачи образовательной деятельности академии.

В качестве заинтересованных сторон академия рассматривает:

- потребителей, работодателей;
- обучающихся и их родителей;
- органы управления образованием, учредителей;
- поставщиков контингента (школы, колледжи и др.), продукции, услуг;
 - персонал вуза (ППС, работники);
 - общество, общественные организации и др.

Основные требования большинства заинтересованных сторон по вопросам образования должны быть отражены в государственных образовательных стандартах. Цель академии в образовательной

деятельности, по большому счету, состоит в безусловном выполнении этих требований. Качество образовательного процесса в значительной мере определяется содержанием образования, то есть качеством реализуемых образовательных программ. При этом следует учитывать, что стандарты слишком консервативны и основаны на минимальных требованиях к качеству и содержанию учебных программ. В новом поколении ФГОС делается попытка преодолеть этот недостаток, предоставить большую свободу действий, результаты оценивать по уровню развития компетенций у выпускников. Все это требует значительных усилий каждого вуза по переходу на новую парадигму образования и существенной корректировки разрабатываемой и внедряемой системы обеспечения качества образовательной деятельности.

Обеспечение качества — это создание определенных условий и выделение необходимых ресурсов, позволяющих достичь поставленных целей по качеству. К ним прежде всего относятся учебно-методическое, финансовое обеспечение, материальная база, способности персонала, подготовленность студентов, информационное обслуживание.

При определении основных направлений совершенствования системы качества образования важно исходить из единого понимания всеми организаторами образовательного процесса объектов качества образования. От уровня их состояния и зависит качество образования в вузе, и они же являются гарантом качества образовательной деятельности академии.

О качестве образования в вузе можно судить и по тому, какие мы ответы получим на следующие вопросы: Кого учим? Чему учим? Кто учит? Как учим? Каковы ресурсы? Кто и как управляет вузом? При этом очень важной составляющей высокого качества образования является проблема психологическая: какова мотивация участников образовательного процесса: хотят ли учить педагоги и хотят ли учиться обучающиеся? Ответ на

данный вопрос должен быть только один: для обеспечения высокого качества образования мотивация основных участников образовательного процесса — обучаемых и обучающихся — однозначно должна быть положительной и общественно значимой (схема 3).

С целью выполнения требований национального стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2011, п. 7.2.3, который требует, чтобы организация «определила и претворяла в жизнь результативные мероприятия по осуществлению коммуникации с потребителями относительно обратной связи от потребителей, включая жалобы потребителей»[2] и максимальной открытости деятельности академии, ознакомления всех участников образовательного процесса вуза и общественности с мерами, принимаемыми в академии по обеспечению гарантии качества, систематизации и ходе работы по созданию системы качества, создан раздел СМК на сайте ГБОУ ВПО СОГМА (www.sogma.ru).

Руководство академии осознает, что обратная связь от потребителя является процессом и важной частью системы менеджмента качества и одним из основных показателей деятельности, который может использоваться для того, чтобы судить об общей результативности СМК.

Процесс обратной связи от потребителя имеет важные связи и взаимодействия с несколькими другими процессами СМК, которые включают следующие подразделы стандарта (но этим не ограничиваются):

- 5.6 «Анализ со стороны руководства»;
- 7.5.2 «Валидация процессов»;
- 7.2.3 «Коммуникация с потребителями»;
- 7.3.6 «Валидация проекта и разработки»;
- 7.3.7 «Управление изменениями проекта и разработки»

А также не забывая, что общей целью ИСО 9001, как заявлено в подразделе 1.1, является установление требований к системе менеджмента качества для тех случаев, когда организация:

- а) нуждается в демонстрации своей способности постоянно поставлять продукцию, которая отвечает требованиям потребителя и соответствующим законодательным и нормативным требованиям, а также
- б) имеет целью повышать удовлетворенность потребителя посредством результативного применения системы, включая процессы для постоянного улучшения системы, а также гарантии соответствия требованиям потребителя и соответствующим законодательным и нормативным требованиям [2].

Пунктом 8.2.1 ИСО 9001 заявлено: «В качестве одного из способов измерения того, как функционирует система менеджмента качества, организация должна осуществлять мониторинг информации, относящейся к восприятию потребителем того, выполнила ли организация его требования. Методы получения и использования этой информации должны быть установлены» [2], а руководством ИСО/ТК 176 по терминологии (ISO/TC 176/SC 2/N526R) подчеркивается, что осуществлять



СХЕМА 3. Объекты качества образования

мониторинг означает «следить, надзирать, держать под наблюдением; периодически измерять или испытывать» [2].

При этом необходимо выполнять оценивание способа, каким осуществляется менеджмент процесса (см. 4.1 с ИСО 9001), и способности процесса предоставлять значащую информацию, с помощью которой можно судить об общей результативности CMK.

Способ («метод»), каким организация получает эту обратную связь, определяет сама организация, так как мониторинг восприятия всех потребителей порой оказывается непомерно высоким, в связи с чем учитываются следующие факторы:

- размер и сложность организации;
- степень «изысканности» продукции и потреби-
 - риски, связанные с продукцией;
 - разнообразие потребителей.

И проводится верификация критериев, которые организация должна использовать при каждом выборочном анализе своих потребителей, для обеспечения того чтобы он являлся представительным (репрезентативным) и отражал риски как самого вуза, так и его потребителей.

В связи с вышеперечисленным в академии на текущий момент разработано более 26 видов анкет для разных групп потребителей и услуг, оказываемых и предоставляемых академией. Разработан электронный продукт, который позволяет создавать анкеты разной сложности и с разным количеством вопросов, обрабатывать полученную информацию, максимально экономя время ввода и дальнейшего экспорта данных в другую электронную программу, позволяющую провести статистическую обработку данных и получить конечную информацию об удовлетворенности потребителя тем или иным процессом. После сбора информации о нуждах потребителей сведения доводятся до работников академии, которые используются для инициирования корректирующих и/или предупреждающих действий, а также в качестве одного из общих измерителей функционирования СМК.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- 1. ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2007 «Менеджмент организации. Руководство по документированию системы менеджмента качества».
- ГОСТ Р ИСО 9001-2011 «Системы менеджмента качества. Требова-

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА МЕДИЦИНСКОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ-СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

в ISO 9000
РАЗЛИЧАЮТСЯ
требования к СМК
и требования
К ПРОДУКЦИИ

В этой статье приводится методология разработки системы менеджмента качества в образовательном учреждении. Подробно описываются этапы разработки системы менеджмента качества, построение процессной модели. Особое внимание уделено документированию процессов в системе менеджмента качества. Особо подчеркивается необходимость постоянного совершенствования и развития системы менеджмента качества.

ПОДРОБНОСТИ ЧИТАЙТЕ В СТАТЬЕ

BASIC CONCEPTS OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

There is development methodology of the Quality Management System in educational institution in this article. The development stages of the Quality Management System and the construction of the process model are circumstantially described. Especial attention devoted to documentation of processes in the Quality Management System. The necessity of constant improvement and development of the Quality Management System is completely underlined.

ФИЛИМОНОВ С.Н.

ГБОУ ДПО «Новокузнецкий государственный институт усовершенствования врачей» Министерства здравоохранения Российской Федерации, г. Новокузнецк

FILIMONOV S.N.

Novokuznetsk State Institute of Postgraduate Medicine, Novokuznetsk **КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА:** система менеджмента качества, этапы разработки, документация.

KEYWORDS: quality management system, development stages, documentation.



WWW.MOVN.RU/ OSNOVNYE-PONYATIYA-SISTEMY-MENEDZHMENTA

УДК 614.2:616-08

Введение

истема менеджмента качества (СМК) — это совокупность структуры организации предприятия, ответственности, контроля и иных процессов и процедур, которая обеспечивает управление предприятием и отвечает за качество выпускаемой продукции.

Данная система может применяться на любом современном развивающемся предприятии, независимо от сферы его деятельности. Принятие руководством предприятия решения о внедрении СМК — это переход его на следующую ступень развития и гарантия стабильной и эффективной работы в будущем.

СМК медицинского образовательного учреждения в целом — задокументированный «образ» учебного заведения как саморегулирующегося механизма, гарантирующего образовательные услуги хорошего качества. Цель СМК института — достижение долгосрочного успеха путем максимального удовлетворения запросов здравоохранения, преподавателей и других сотрудников и общества (соответствие как явным требованиям, так и подразумеваемым потребностям) [1].

Основные составляющие всех систем менед-жмента качества:

установление потребностей и ожиданий потребителей и других заинтересованных сторон организации в области качества производимой продукции или услуги;

наличие политики и целей организации, соответствующих удовлетворению определённых потребностей (внешних и внутренних);

постановка процессов (и ответственных за них), необходимых для достижения целей организации и реализация процессного подхода для достижения этих целей:

определение необходимых ресурсов и обеспечение ими ответственных за процессы для достижения целей организации;

разработка и применение методов для измерения результативности и эффективности каждого процесса на основе ключевых показателей качества;

определение механизмов, необходимых для предупреждения несоответствий и устранения их причин и реализация данных механизмов в процессах СМК;

разработка и применение процесса для постоянного улучшения всей СМК.

Как видно из определения, первичным элементом СМК являются потребности и ожидания внутренних и внешних потребителей продукции или услуги, работодателей, персонала и общества. Политика и цели организации являются ответом на потребности и ожидания заинтересованных сторон. И последующий процессный подход заверша-

ет описание пути достижения целей и реализации долгосрочной политики. Каждый из вышеописанных пунктов является ключевым для любой СМК, которые находятся в постоянном цикличном взаимодействии на пути к предельно высокому качеству [2].

Благодаря СМК повышается эффективность управления предприятием, оптимизируется документооборот и значительно сокращаются расходы на управление. После того как сертификация пройдена, значительно повышается качество выпускаемой продукции или услуг, что в значительной степени удовлетворяет требования потребителей. Предприятие получает конкурентные преимущества при участии в тендерах [3].

Системы менеджмента качества могут содействовать организациям в повышении удовлетворенности потребителей.

Потребителям необходима продукция, характеристики которой удовлетворяли бы их ожидания. Эти ожидания, как правило, отражаются в технических условиях на продукцию. Требования могут быть установлены потребителем в контракте или определены самой организацией. Поскольку потребности и ожидания потребителей меняются, организации постоянно испытывают давление, обусловленное конкуренцией и техническим прогрессом — они должны постоянно совершенствовать свою продукцию и свои процессы.

Системный подход к менеджменту качества побуждает организации анализировать требования потребителей, определять процессы, способствующие получению продукции, приемлемой для потребителей, а также поддерживать эти процессы в рабочем состоянии. Система менеджмента качества может быть основой постоянного улучшения с целью увеличения вероятности повышения удовлетворенности как потребителей, так и других заинтересованных сторон. Она дает уверенность самой организации и ее потребителям в способности поставлять продукцию, полностью соответствующую требованиям [4].

Основная часть. Семейство стандартов ИСО серии 9000 проводит различие между требованиями к системам менеджмента качества и требованиями к продукции.

Требования к системам менеджмента качества установлены в ГОСТ Р ИСО 9001. Они являются общими и применимыми к организациям в любых секторах промышленности или экономики независимо от категории продукции. ГОСТ Р ИСО 9001 не устанавливает требований к продукции.

Требования к продукции могут быть установлены потребителями или организацией, исходя из предполагаемых запросов потребителей или требований регламентов. Требования к продукции и в ряде случаев к связанным с ней процессам могут

содержаться — например, в технических условиях, стандартах на продукцию, стандартах на процессы, контрактных соглашениях и регламентах.

Внедрение системы менеджмента качества позволяет получить предприятию ряд внешних и внутренних преимуществ.

СМК дает следующие внешние преимущества от внедрения:

- вклад в формирование положительного имиджа организации, в т.ч. как серьезного и надежного партнера;
- дополнительные преимущества для участия конкурсах, тендерах, аукционах;
- расширение рынка сбыта продукции, в т.ч. экспортного направления;
- повышение конкурентоспособности продукции компании на российском и зарубежных рынках.
- Внутренние преимущества от внедрения СМК следующие:
 - улучшение качества продукции (услуг);
 - снижения процента брака, дефектов продукции;
 - сокращение издержек предприятия;
- рационализация бизнес-процессов, в т.ч. их управления, контроля;
- оптимизация взаимодействия подразделений предприятия;
- регламентация функций, полномочий и ответственности персонала;
- повышение эффективности функционирования предприятия в целом [4].

1.1. Методология разработки системы менеджмента качества

1.1.1. Процессный подход

Под процессом понимается совокупность действий, преобразующих входы-выходы.

Входы представляют собой сырье, документацию, информацию, выходы — готовый продукт, услугу, информацию, отходы.

Основные факторы, влияющие на процесс:

- оборудование;
- методы (технологии);
- персонал;
- материалы;
- стандарты, качество и эффективность.

Владелец процесса — лицо, ответственное за текущее планирование, ресурсное обеспечение, организацию, ведение и эффективность процесса.

Ресурсы процесса — финансовые, технологические, материальные, трудовые и информационные объекты, посредством которых осуществляется преобразование входов-выходов.

Показатели результативности процесса — отражают степень соответствия фактических результатов процессов запланированным.

Показатели эффективности процесса — отражают связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами.

Впервые предложил рассматривать организацию как систему процессов К. Исикава (80-е годы XX века). Процессный подход означает подход к деятельности организации как к системе взаимосвязанных процессов.

Организация должна:

определять процессы, необходимые для СМК;

определять последовательность и взаимодействия процессов CMK;

определять критерии и методы, необходимые для обеспечения результативности при осуществлении и управлении этими процессами;

обеспечивать наличие ресурсов и информации, необходимых для поддержки этих процессов и их мониторинга;

осуществлять мониторинг, измерение и анализ процессов;

принимать меры, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения этих процессов.

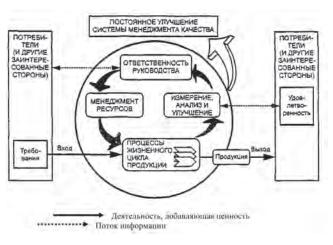


РИСУНОК 1. Модель СМК, основанной на процессном подходе

Возможности процессного подхода:

позволяет оптимизировать систему корпоративного управления, сделать ее прозрачной для руководства и способной быстро реагировать на изменение окружающей среды;

позволяет получить и использовать систему показателей и критериев оценки эффективности управления на каждом этапе производственной деятельности;

обеспечивает уверенность у соучредителей организации и заинтересованных сторон организации в том, что система управления нацелена на постоянное улучшение, повышение эффективности и максимальный учет интересов заинтересованных сторон;

разработанная система управления процессами обеспечивает реализацию процессного подхода

соответствующего требованиям МС ИСО серии 9000.

Преимущества от внедрения процессного подхода в организации:

достижение оперативности принятия решений; гибкость реакции на изменение спроса и действия конкурентов;

снижение накладных расходов;

более полная реализация своих конкурентных преимуществ;

значительное сокращение времени выполнения всех операций.

1.1.2. Этапы разработки СМК

Создание СМК по МС ИСО серии 9000 ориентируется на достижение следующих основных целей: получение сертификата соответствия СМК требованиям МС ИСО серии 9000;

подтверждение способности организации гарантировать стабильность обеспечения качества;

повышение конкурентоспособности и эффективности работы организации.

К основным этапам по разработке СМК относят:

- организация работ по созданию СМК;
- построение процессной модели;
- документирование СМК;
- внедрение и подготовка к сертификации СМК.
 На этапе организации работ по созданию СМК осуществляются следующие шаги:

Принятие решения о разработке. Первым и необходимым шагом является издание приказа первого руководителя о начале работы и назначение лица, уполномоченного по СМК, ответственного за организацию и проведение всего комплекса работ. Для проведения работ целесообразно сформировать специальную рабочую группу из сотрудников разных подразделений с назначенным первым (высшим руководством) ответственным лицом. Контроль за работой группы следует возложить на совет по качеству (состоит из членов высшего руководства).

Обучение персонала. Обучать необходимо всю управленческую пирамиду — руководителей всех уровней и разработчиков. Обучение целесообразно получить высококвалифицированным специалистам в области качества продукции и лучше приглашать со стороны.

Выбор консалтинговой фирмы.

Создание руководящих и рабочих органов по разработке и внедрению СМК. Наибольшая нагрузка по разработке и внедрению СМК ложится на службу качества, основной целью которой является обеспечение необходимого конкурентоспособного качества продукции при минимальных затратах. Место службы качества в организации должно быть независимым от других отделов, чью деятельность она должна контролировать и оценивать. Деятель-

ность службы качества должна регламентироваться положением о службе качества;

Определение стратегии (политики) организации в области качества.

При определении стратегии решаются следующие задачи:

- разработка целей и задач организации в области качества;
- выбор основных направлений деятельности организации в области качества;
- установление принципов действия в области качества;
- формулирование основополагающего девиза организации в области качества.

Совокупность взаимоувязанных документов, применяемых в определенной сфере деятельности, представляется как система документации.

Применительно к СМК документационное обеспечение представляет собой комплекс мер по созданию разнообразных видов документов на различных материальных носителях, обеспечивающих эффективное функционирование данной системы и работ с готовыми документами (прием, распределение, регистрация, контроль исполнения, справочная работа, формирование дел, хранение и использование, а также документооборот). Таким образом, документационное обеспечение СМК обусловливает создание совокупности регламентирующих документов различного статуса.

В соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001 (п. 4.2.1) документация СМК должна содержать перечень следующих документов:

Политика и цели в области качества (п. 5.3, 5.4.1 ГОСТ Р ИСО 9001);

Руководство по качеству (п. 4.2.2 ГОСТ Р ИСО 9001);

Требуемые обязательные документированные процедуры:

управление документацией (п. 4.2.3 ГОСТ Р ИСО 9001);

управление записями о качестве (п. 4.2.4 ГОСТ Р ИСО 9001);

внутренние проверки (аудит) (п. 8.2.2 ГОСТ Р ИСО 9001);

управление несоответствующей продукцией (п. 8.3 ГОСТ Р ИСО 9001);

корректирующие действия (п. 8.5.2 ГОСТ Р ИСО 9001);

предупреждающие действие (п. 8.5.3 ГОСТ Р ИСО 9001);

Документы, необходимые для обеспечения эффективного планирования, выполнения и управления процессами;

Требуемые записи и документы по их управлению

Политика в области качества — это общие намерения и направления деятельности организации в

области качества, официально сформулированные высшим руководством. Политика в области качества рассылается всем структурным подразделения.

Руководство по качеству — это документ, определяющий СМК организации. Данный документ предназначен преимущественно для внутреннего применения, но может быть использован и внешними заинтересованными сторонами для ознакомления с организацией. В соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001 руководство по качеству должно содержать:

область применения СМК, включая подробности и обоснования любых исключений;

документированные процедуры, разработанные для СМК или ссылки на них;

описание взаимодействия процессов СМК.

Типовым по структуре представляется руководство по качеству, содержащее состав разделов, характерный содержанию ГОСТ Р ИСО 9001. Содержание руководства по качеству, отличное от классической структуры:

- область распространения и сфера деятельности;
- оглавление;
- вводная часть (общая информация о предприятии и руководству по качеству);
 - термины и определения;
 - политика в области качества;
- описание предприятия, ответственности, полномочий;
- перечень элементов СМК, включая ссылки на документированные процедуры;
- путеводитель по руководству, содержащий перекрестные ссылки между содержанием и ключевыми словами;
- описание структуры руководства и краткое изложение каждого раздела;
 - приложения

Процедура — это установленный способ осуществления деятельности или процесса.

Документированная процедура (далее ДП) — это, документ, содержащий процедуру. Термин «ДП» используется в том случае, если процедура разработана, документально оформлена, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии.

Состав ДП:

- титульный лист;
- оглавление;
- условные обозначения и сокращения;
- назначение процедуры;
- блок-схема процесса;
- описание процесса;
- приложения;
- список литературы;
- лист регистрации изменений.

Наряду с ДП, регламентировать процессы могут стандарты организации (далее — СТО). В общем случае СТО обязательны только для ограниченного

срок действия или без ограничения предприятия, утвердившего его.

СТО включает в себя:

- утверждающую часть (грифы утверждения и наименования);
- вводную часть (указывают предназначение, область распространения документа, а при необходимости уточняется объект стандартизации, ограничивают сферу и сроки действия и т.п.);
 - основная часть (состав и объем стандартизации);
- оформляющая часть (подписи, грифы согласования, состав исполнителей стандарта, резолюции, отметки об исполнении);
 - приложения.

Планы по качеству — документ, определяющий, какие процедуры и соответствующие ресурсы, кем и когда должны применяться к конкретному проекту продукции, процессу или контракту. Среди наиболее часто используемых видов отображения плановых работ по качеству следует отметить координационные, ленточные и сетевые планы.

Записи — это документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности. Перечень записей, необходимых организации, устанавливает ГОСТ Р ИСО 9001. Для управления записями целесообразно разработать ДП, основными этапами которой будут ведение записей, использование записей, хранение записей, изъятие записей.

К иным документам, необходимым для эффективного функционирования СМК, могут относиться положения о структурных подразделениях, должностные инструкции, приказы о назначении, полномочиях и ответственности представителя руководства, процедурные документы и записи об обратной связи с потребителями и оценки их удовлетворенности, документированные методики (СТО, СТП, правила на основные и вспомогательные производственные процессы), рабочие производственные инструкции персоналу для ряда конкретных выполняемых работ, документы по поверке и калибровке средств измерения, аттестации методик выполнения измерений и измерительного оборудования, документы по процедурам обращения с поврежденными или несоответствующими средствами измерений и измерительным оборудованием, документы по результатам сбора и анализа данных о результативности СМК.

Под управлением документацией следует понимать создание условий, обеспечивающих получение и хранение необходимой документированной информации, ее быстрый поиск и доведение до потребителей в установленные сроки с наименьшими затратами.

Разработанному документу присваивается определенный код или шифр, устанавливающий его структурную принадлежность к документации

СМК. Возможны различные варианты кодирования документов. В наиболее распространенном варианте код документа включает условное обозначение документа (индекс), цифрой код вида документа, цифровой код процесса, номер документа и год его утверждения.

На этапе внедрения СМК должны быть проведены следующие виды работ:

- создание в организации службы внутреннего аудита;
 - введение в действие документов СМК;
 - проверка соблюдения требований документов;
- анализ внедрения СМК и необходимое корректирование;
 - составление акта о внедрении СМК.

На этапе подготовки к сертификации осуществляется:

выбор органа по сертификации; оформление договоров на сертификацию СМК; подготовка персонала к взаимодействию с внешними аудиторами.

Заключение

Важное значение в условиях рыночных отношений после создания СМК приобретают вопросы их совершенствования. Опыт создания и функциони-

рования СМК определяет два основных направления их совершенствования и развития:

- автоматизация процессов управления качества, т.е. главная цель автоматизированной системы управления качеством это оптимизация производственных и управленческих процессов для систематического повышения качества по удовлетворению потребностей потребителей и получению максимального эффекта от затрачиваемых трудовых и материальных ресурсов;
- расширение круга задач по управлению и создание многоцелевых, интегрированных систем менеджмента.

- Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент / О.С. Виханский, А.И. Наумов. – М.: Гардарика, 2004. – 528 с.
- Комаров М.А. Менеджмент / М.А. Комаров. М.: ИНФРА-М, 1998. – 351 с.
- 3. Басовский А.С., Протасьев В.Б. Управление качеством: учебник / А.С. Басовский, В.Б. Протасьев. М.: ИНФРА-М, 2008. 224 с.
- Шекшня С.В. Управление современной организацией / С.В. Шекшня. – М.: Интел-Синтез, 2006. – 305 с.



Выделяют

3 блока факторов,

определяющих

УЧЕБНУЮ УСПЕШНОСТЬ

студентов

Проблемы высшего медицинского образования как в зеркале отражают социальные проблемы нашего общества, а потому их решение невозможно, с одной стороны, без модернизации общественных отношений, и с другой сторны, без применения высшими учебными заведениями внутренних резервов для преодоления неблагоприятных явлений в обществе. Одним из условий решения общественных противоречий высшей школы представляется исследование проблемы успешности обучения. Успешность обучения может быть определена как эффективность руководства учебно-познавательной деятельностью обучаемых, обеспечивающего высокие педагогические результаты при минимальных материальных, финансовых, кадровых, физических, психологических затратах.

подробности читайте в статье

хананашвили я.а.

ГБОУ ВПО РостГМУ Минздрава России, г. Ростов-на-Дону

KHANANASHVILI YA.A.

Rostov state medical university of Ministry of Health of Russia

PEDAGOGICAL MONITORING OF SUCCESS OF TRAINING IN THE MEDICAL HIGHER EDUCATIONAL INSTITUTION

Problems of the higher medical education as in a mirror reflect social problems of our society, and therefore their decision is impossible, on the one hand, without modernization of the public relations, and on the other hand, without application by higher educational institutions of internal reserves for overcoming of the adverse phenomena in society. Research of a problem of success of training is represented to one of conditions of the solution of public contradictions of the higher school. Success of training can be defined as managerial effectiveness by educational and informative activity of the trainees, providing high pedagogical results at the minimum material, financial, personnel, physical, psychological inputs.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: высшее медицинское образование, успешность обучения.

KEYWORDS: medical higher educational, success of training.



WWW.MOVN.RU/ PEDAGOGICHESKIJ-MONITORING-USPESHNOSTI

Введение

настоящее время, когда требования к профессиональной подготовке врача с каждым годом возрастают, а поток научной информации непрерывно расширяется, необходимо еще и еще раз полно и точно учесть специфику подготовки специалистов в области медицины, а также общие тенденции и закономерности в развитии здравоохранения.

Новый социально-экономический уклад, возникший в нашей стране, обусловливает создание в обществе такой системы образования, которая способствует адаптации личности к рыночным отношениям, формирует ее социальное сознание и поведение, помогает с наименьшими энергетическими и временными затратами сделать выбор образовательной траектории, которая в дальнейшем определит жизненную карьеру.

В литературе возросло количество публикаций, посвященных анализу успешности учебной деятельности студентов высших медицинских учебных заведений. Главными причинами возросшего внимания к этой проблеме представляются кризисные явления в системе высшего образования, а также внедрение в систему медицинского образования новых федеральных образовательных стандартов третьего поколения. Кризисные явления проявляются как в рассогласовании требований, предъявляемых к выпускнику вуза, и недостаточным для их выполнения уровнем знаний и умений у молодого специалиста, а также отсутствием у него ряда нужных для профессиональной деятельности личностных качеств, так и в испытываемых молодым специалистом разочарованиях, связанных с тем, что его представления о профессии не согласуются с реальным положением дел в ней.

Одним из условий решения возникших противоречий представляется исследование проблемы успешности обучения.

В связи с вышеизложенным цель данной работы заключалась в следующем: выявить посредством анализа данных литературы значение педагогического мониторинга в повышении успешности обучения студентов в медицинском вузе.

Конкретными задачами работы явились:

- 1) определить общие факторы успешности учебной деятельности студентов;
- определить специфические условия и критерии успешности обучения студентов в системе медицинского образования.

Основная часть

Успешность обучения может быть определена как эффективность руководства учебно-познавательной деятельностью обучаемых, обеспечивающего

высокие педагогические результаты при минимальных материальных, финансовых, кадровых, физических, психологических затратах.

Выделяют три разноуровневых блока факторов, определяющих учебную успешность студентов: социальный, психологический и педагогический.

К социальному блоку относят социальные и социально-демографические факторы: место жительства, социальное происхождение и положение, качество довузовской подготовки, половые и возрастные различия.

К блоку психологических факторов относят интеллект, профессиональную и учебную мотивацию, обучаемость, индивидуальный стиль деятельности, психологический склад личности обучающегося в целом.

К блоку педагогических факторов, обусловливающих успешность обучения, относят уровень педагогического мастерства профессорско-преподавательских работников, общая организация учебного процесса, его материально-техническая база, наличие технических средств обучения и др.

Специальный анализ различных факторов успешности позволяет выявить слабые места в системе вузовской подготовки, учесть требования практики к профессиональной подготовке специалистов, выявить и устранить трудности, с которыми сталкиваются студенты в период обучения в медицинском высшем учебном заведении.

Путем анализа данных специально разработанной социологической анкеты была установлена [1] высокая степень зависимости успешности обучения студентов от педагогических, социальных и психологических факторов.

Если образование рассматривать как внутренне присущее человеку право, то оно должно привести к формированию индивидуально ориентированной жизненной программы, которая потребует соответствующих изменений в социуме. В деятельности любого высшего учебного заведения, в том числе медицинского, вопрос об эффективности и результативности образовательного процесса представляется наиболее важным, тем более в условиях социально-экономической нестабильности.

Механизмом, обеспечивающим не только непрерывное научно-обоснованное диагностико-прогностическое отслеживание деятельности участников образовательного процесса, но и способствующим получению высокого результата образования в виде успешности обучения студентов в вузе, может являться мониторинг образовательного процесса и отдельных его составляющих, в частности результата образования.

Существуют различные виды мониторинга, базирующиеся на разных концептуальных основаниях: биологический, экологический, медицинский, психологический, педагогический и т.д. Цель пе-

дагогического мониторинга не только в том, чтобы определить состояние и тенденции образовательного процесса, но и в стремлении способствовать повышению успешности обучения студентов. Проблема педагогического мониторинга представлена в работах [2, 3, 4].

Одним из условий обеспечения качества образования и его эффективности как результата образовательного процесса является его гуманистическая направленность. Речь идет о создании условий для осознанного выбора образовательной траектории, развития личностного потенциала в процессе профессионального образования, обеспечивающего независимость и самостоятельность человека в обществе. Это, в свою очередь, предполагает доступность и выборность различных форм и уровней профессионального образования.

Однако анализ работ, связанных с решением проблемы достижения успешности обучения, по-казывает, что ряд исследователей и практических работников понимают качество и эффективность образования (успешность обучения) как достижение определенного уровня знаний, умений и навыков, а, следовательно, предлагают путем изменения и насыщения дополнительными сведениями содержания учебных дисциплин или изменением форм организации учебного процесса решать проблему повышения качества образования [5, 6, 7, 8] (Ф. Бейкер, В.В. Краевский, И.Я. Лернер, В.С. Леднев), другие — путем дифференциации и индивидуализации обучения [9, 10].

Некоторые ученые и педагоги, напротив, считают, что развития личности можно достичь путем интеграции научных знаний [11, 12, 13, 14, 15].

Изучение литературных источников показало, что мониторинг успешности обучения как самостоятельная проблема в научных исследованиях представлен недостаточно широко. В то же время можно полагать, что мониторинг успешности обучения может являться не только инструментальным средством решения задач педагогических измерений (сбор, фиксация и анализ педагогической информации), но и сам может выступать одним из инициальных факторов успешности обучения. Педагогический мониторинг является не только средством изучения состояния, но и сам совершенствует процесс образования в вузе.

Кроме того, если педагогический мониторинг имеет заданную структуру и выполняет основные функции диагностики, изучения и прогностики, это позволяет существенно повысить успешность обучения на всех ступенях образования и обеспечить максимально успешное вхождение выпускников медицинских вузов в профессиональную деятельность

Педагогический мониторинг является педагогически эффективным в том случае, если ориентиру-

ется на интегральность объективных показателей оценки успешности. В этом случае педагогический мониторинг выполняет воспитательную, образовательную функции по отношению к будущему специалисту и проективно-прогностическую функцию по отношению к самой образовательной системе.

Содержащиеся в литературе результаты теоретических изысканий и опытно-экспериментальных работ свидетельствуют, что мониторинг успешности обучения в системе медицинского образования будет иметь важное гуманистическое значение в ходе образовательного процесса и позволит проводить целенаправленную, научно-обоснованную работу по его совершенствованию, если его структура и содержание будут включать в себя все ступени образования, отражать ведущие параметры состояния личности и показатели их развития, способствующие повышению успешности достижения образовательных целей; если методики диагностики параметров и показателей состояния личности будут отвечать требованиям валидности, релиабильности и объективности; если при многократном использовании методики будут достаточно просты и надежны.

Основными критериями мониторинга успешности обучения в системе медицинского образования являются тенденции изменения результатов образовательного процесса на различных ступенях и уровнях. Отслеживание этих тенденций позволяет организовать научно-обоснованное влияние с целью совершенствования образовательного процесса в вузе.

При современном изменении социально-политического, экономического уклада общества возникает необходимость в целенаправленной социально-педагогической деятельности, способствующей успешному вхождению молодого поколения в обновляющуюся профессиональную сферу. Эта деятельность должна включать в себя все этапы становления личности профессионала - от профессионального выбора до профессионализации. Такому представлению о целях образования в целом и медицинского образования в частности соответствует современная идея непрерывного профессионального образования, направленная на целостное развитие человека, повышение возможности его социальной и профессиональной адаптации в динамичном обществе, рост способностей.

Анализ тенденций развития образования в нашей стране и за рубежом позволил установить всеобщие приоритеты, определяющие выбор стратегий развития образовательных систем, и осуществить поиск новых подходов к его обоснованию как с позиции методологии, так и с позиции педагогической практики. К этим тенденциям относятся: гуманизация, демократизация, дифференциация, интеграция образования, разработка новых педа-

гогических технологий, а также создание системы управления качеством подготовки специалистов и выбор инструментальных средств.

Обзор возможных направлений в разработке инструментальных средств для решения задач педагогических измерений показал, что до сих пор отсутствует комплексность подхода к оценке результатов педагогической деятельности. Между тем именно максимально адекватная оценка измеряемых процессов и состояний может послужить основой для точных прогнозов развития исследуемых явлений.

Анализ рассмотренных тенденций и нерешенных проблем педагогики позволяет сделать вывод о том, что на ведущие позиции среди инструментальных средств может быть выдвинут педагогический мониторинг. Однако проблема педагогического мониторинга до сих пор в основном представляется выполнением информационной функции. Вместе с тем теоретико-методологические исследования и практический опыт позволяют перейти к технологии комплексных измерений достигнутого образовательного эффекта, а также к его диагностике и прогнозированию.

Системный подход к педагогическому мониторингу требует выявления причинно-следственных связей между психолого-педагогическими факторами, обусловливающими успешность обучения, результатами учебной деятельности и успехами в достижении образовательных целей. Наиболее подходящей методикой математического анализа для выявления соответствующих причинно-следственных связей и связей функционирования может являться статистический метод корреляционного анализа, уже неоднократно использованный в подобных случаях.

Высокая степень корреляции между ранней профориентированностью, мотивацией получения соответствующего профессионального образования, способностями, направленностью личности и результатами образовательной деятельности, выражающимися в количественном (общая успеваемость) и качественном (профессиональная и социальная компетентность) показателях доказывает необходимость не только ранней диагностики параметров состояния личности, но и систематического отслеживания этих параметров в образовательном процессе.

Показателем эффективности и результативности образовательного процесса может являться успешность обучения студентов в медицинском вузе, включающая в себя успешное прохождение по ступеням и уровням профессионального образования, овладение профессиональными знаниями, умениями и навыками, развитие личностного потенциала, формирование социальной компетентности, вхождение в профессиональную деятельность.

В основу мониторинга успешности обучения положена структурно-функциональная модель непрерывного образовательного процесса в вузе. Она включает в себя этапы мониторинга по ступеням образования, которые соотносятся с психофизиологическими стадиями развития личности и соответствуют стадиям формирования личности врачапрофессионала.

Мониторинг успешности обучения студентов в системе медицинского образования позволяет не только учесть тенденции изменения социально-значимых ориентиров, но и определить технологию их достижения на основе выработки педагогически обоснованных критериев и показателей. Наиболее целесообразным считается разработка программы его проведения, включающей несколько логически и содержательно взаимосвязанных и взаимообусловленных этапов. Программа мониторинга должна составляться на основе системного подхода к проведению педагогического исследования.

Программирование и алгоритмизация процесса педагогического мониторинга позволяет организовать системное слежение за ходом образовательного процесса и тенденциями изменения квалиметрических показателей, заложенных в структурно-функциональной модели непрерывного образовательного процесса.

Анализ литературных источников показывает необходимость внедрения в деятельность медицинских вузов системы оценки результативности и эффективности образовательного процесса, каковой может являться мониторинг успешности обучения.

Мониторинг успешности обучения в системе медицинского образования может иметь важное гуманистическое значение в ходе образовательного процесса и позволит проводить целенаправленную, научно-обоснованную работу по его совершенствованию, если будет представлен целостной программой, включающей ведущие параметры состояния личности и показатели их развития, способствующие повышению успешности достижения образовательных целей по ступеням образования.

Заключение

Анализ данных литературы позволяет резюмировать, что внедрение мониторинга успешности в вузе позволит решать следующие задачи:

- способствовать гуманизации образовательного процесса, создавая условия для самоактуализации личности и защите ее социального статуса;
- ориентировать участников образовательного процесса на достижение социально значимых цепей:
- создать возможность для проведения постоянного слежения за динамикой достижения социально

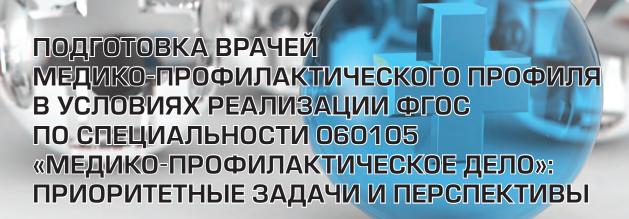
- значимых целей участниками образовательного процесса и для проведения коррекционной и структурно-содержательной работы по улучшению образовательного процесса на различных уровнях;
- эффективно управлять ходом образовательного процесса, учитывая интересы всех его участников.

Таким образом, контроль качества подготовки специалистов в медицинском вузе путем проведения педагогического мониторинга позволит существенно повысить не только успешность обучения студентов на всех ступенях образования, но и обеспечить максимально успешное вхождение выпускников медицинских вузов в профессиональную деятельность.

- 1. Вахитов Ш.М., Блохина М.В., Сытник В.В. Мониторинг факторов, обуславливающих успешность обучения студентов вузов, как одно из направлений педагогического менеджмента // Педагогика. 2007. № 14. С. 5–14.
- 2. *Белкин А.С., Жаворонков В.Д.* Педагогический мониторинг образовательного процесса. Екатеринбург, 1997. Вып. 1. 26 с.
- 3. Горб В.Г. Педагогический мониторинг образовательного процесса в высших учебных заведениях системы МВД России. Екатеринбург, 1977. 178 с.

- Орлов А.А. Мониторинг инновационных процессов в образовании // Педагогика, № 3. 1996. С. 9–15.
- 5. *Бейкер Ф*. Трудная действительность для шестнадцатилетних плюс // Education and training. 1983. № 4. Т. 25. 124 с.
- 6. *Краевский В.В.* Проблемы научного обоснования обучения. М., 1977. 75 с.
- 7. *Лернер И.Я*. Развивающее обучение с дидактических позиций // Педагогика. 1996. № 2. С. 7–11.
- Леднев В.С. Содержание образования: сущность, структура, перспективы. – 2-е изд. перераб. – М.: Высш. шк., 1991. – 224 с.
- 9. *Натанзон Э.Ш.* Трудный школьник и педагогический коллектив. М.: Просвещение, 1984. 96 с.
- Перекальский С.М. Построение учебного процесса с учетом индивидуальных особенностей студентов // Оптимизация педагогической работы в вузе. Челябинск: Изд-во Челябинского политехнического института им. Ленинского комсомола, 1989. 118 с.
- 11. *Безрукова В.С.* Интеграционные основы проектирования педагогических технологий: Материалы VII сес. Междунар. шк. семинара. Екатеринбург, 1993. 3 с.
- 12. *Семенов В.Д*. Педагогика как наука // Магистр. 1993. № 3. C. 51–55.
- 13. *Маркова А.К., Матис Т.А., Орлов А.Б.* Формирование мотивации учения. М.: Просвещение. 1990. 192 с.
- 14. *Новиков А.М.* Интеграция базового профессионального образования // Педагогика. 1996. № 3. С. 3–8.
- Тюнников Ю.С. Социально-экономические и научно-технические факторы развития политехнической подготовки и интегрирования политехнических знаний // Интеграционные проц. в пед. теор. и практ.: Сб. науч. тр. СИПИ. – Свердловск, 1990. – 128 с.

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ МЕДИЦИНСКОГО ВУЗА: ВАЖНЫЕ АСПЕКТЫ И НОВЫЕ ПОДХОДЫ



ОРИЕНТАЦИЯ на требования потребителей

ВАЖНА

при моделировании

ПРОЦЕССА ОБУЧЕНИЯ

В стране повышаются требования к компетентности специалистов, к критериям качества высшего образования. Успешное решение задач обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения возможно при условии подготовки компетентного врача профилактической медицины. Это приводит к необходимости изменения требований, предъявляемых к выпускникам медико-профилактических факультетов, создания сферы образовательных услуг, адекватной потребностям рынка труда, гармонизации всей системы образования.

подробности читайте в статье

ЕРАСТОВА Н.В., КРЮКОВА Т.В., ЛИЛА А.М., МЕЛЬЦЕР А.В., ТРЕГУБОВА Е.С., ХУРЦИЛАВА О.Г.

ГОУВПО «Северо-Западный государственный медицинский университет им. И.И. Мечникова», Санкт-Петербург

ERASTOVA N.V., KRJUKOVA T.V., LILA A.M., MEL'TSER A.V., TREGUBOVA E.S., KHURTSILAVA O.G.

North-Western State Medical University named after I.I. Mechnikov under the Ministry of public health, St. Petersburg

PREVENTIVE-MEDICAL SPECIALISTS TRAINING DURING THE GEF SPECIALTY 060105 «PREVENTIVE CARE»: PRIORITY DIRECTIONS AND PROSPECTS

Successful solution of problems concerning maintenance of sanitary-and-epidemiologic well-being of the population is possible only under conditions of competent preventive-medical doctor training. It results to the necessity of changing the requirements to graduates of preventive-medical faculties, harmonization of the whole system of preventive-medical education.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: медико-профилактический факультет, подготовка специалистов, компетентностный подход, Роспотребнадзор.

KEYWORDS: preventive-medical faculty, specialists training, the competence-based approach of specialists training, Rospotrebnadzor.



WWW.MOVN.RU/ PODGOTOVKA-VRACHEJ-MEDIKO-PROFILAKTICHESKOGO

УДК:614.23:616-084(07) ББК:51.1(2)я7

Введение

настоящее время происходят значимые изменения в развитии высшего образования, в том числе при подготовке врачей медико-профилактического профиля. Стремительно меняющийся рынок труда, формирование конкурентной среды среди образовательных учреждений влекут за собой необходимость подготовки специалиста нового уровня, отвечающего требованиям современного работодателя, предъявляют повышенные требования к его компетентности, смещают акценты от потенциальных возможностей вузов в сторону профессиональной успешности его выпускников [2, 3]. На фоне этого реализация ФГОС третьего поколения по специальности 060105 «Медико-профилактическое дело» (далее — $\Phi \Gamma O C$) предполагает кардинальную перестройку процесса обучения студентов, создание принципиально иной педагогической системы, инновационного подхода, основная идея которого заключается в том, что качество образования зависит в первую очередь от качества самого процесса, и его необходимо научиться измерять самим субъектам образовательной деятельности.

В декабре 2013 г. в СЗГМУ им. И.И. Мечникова состоялось межрегиональное совещание представителей медико-профилактических факультетов медицинских вузов и Роспотребнадзора по вопросам совершенствования подготовки врачей по специальности «Медико-профилактическое дело». Большинством участников, выступивших на совещании, была отмечена необходимость формирования в условиях реализации ФГОС новых форм подготовки врачей медико-профилактического профиля, отвечающих запросам современного работолателя.

Цель исследования

Целью данной работы является обоснование необходимости организационных и методологических подходов для развития системы подготовки врачей медико-профилактического профиля, исходя из потребностей потенциальных работодателей.

Материалы и методы

Проведен анализ основных тенденций и проблем в системе подготовки врачей медико-профилактического профиля в СЗГМУ им. И.И. Мечникова.

Результаты исследования

Одной из приоритетных задач при осуществлении образовательной деятельности медико-профилактических факультетов медицинских вузов, в том числе СЗГМУ им. И.И. Мечникова, является реализация

компетентностно-ориентированных положений ФГОС. Существует ряд проблем при реализации как действующего ФГОС третьего поколения, так и нового его варианта ФГОС «3+», вынесенного на обсуждение летом 2013 г. В первую очередь в указанных документах не определены содержание, структура, уровни каждой из компетенций и составляющие ее виды деятельности. В структуре основной образовательной программы не отражен перечень дисциплин (модулей), представляющих области знаний, базовые для подготовки специалиста, требования к результатам обучения, как того требует ст.11 п.3 Федерального закона Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации». Отсутствуют типовые (примерные) программы и профессиональные стандарты, не разработаны фонды оценочных средств для объективной оценки качества подготовки выпускника. Основными требующими внимания аспектами при этом являются: практикоориентированность образовательного процесса; необходимость переработки существующего ФГОС с учетом требований профстандарта; разработка системы формирования и оценивания компетенций; внедрение эффективной системы контрактной целевой подготовки врачей медико-профилактического профиля; создание во взаимодействии с работодателем учебно-научно-производственных объединений с целью обеспечения условий для качественной практической подготовки учащихся медико-профилактических факультетов (далее — $M\Pi\Phi$).

Важнейшее значение при моделировании процесса обучения имеет ориентация на требования потребителей — руководителей различных учреждений системы здравоохранения и госсанэпидслужбы, так как именно они в конечном счете оценивают качество подготовки выпускника МПФ [2].

Эффективное взаимодействие вуза с работодателями, ориентация на его требования являются одной из эффективных мер обеспечения востребованности молодых специалистов — выпускников МПФ. Активизации такой деятельности, проводимой в СЗГМУ им. И.И. Мечникова, в значительной степени способствовала поддержка Роспотребнадзора. Роспотребнадзор, включая его территориальные органы, Центры гигиены и эпидемиологии, учреждения дезинфекционного профиля, противочумные учреждения, ведомственные учреждения науки, является основным работодателем для выпускников МПФ СЗГМУ им. И.И. Мечникова. Его потребность в выпускниках МПФ ежегодно составляет более 1500 человек.

На МПФ СЗГМУ им. И.И. Мечникова ежегодно обучается более 1400 студентов, повышают квалификацию более 5000 слушателей. При подготовке врачей медико-профилактического профиля в последнее время наметился ряд тенденций:

- 1) в первую очередь, повышается требовательность к абитуриентам: за последние 3 года средний балл ЕГЭ лиц, поступающих на МПФ, увеличился со 186 до 212; в 2013 г. максимальный балл ЕГЭ составил 285, минимальный 154, причем средний балл по целевому набору составил 225,1;
- 2) заметно растет интерес будущих врачей к профилактическому направлению в медицине: если в 2010 г. конкурсные значения приема абитуриентов на МПФ составляли 8,5 человека на 1 место, в 2012 г. 12,1 человека на 1 место, то в 2013 г. уже 20,3 человека на 1 место, т.е. в 2,4 раза выше, чем в 2010 г.;
- 3) значительную роль играет целевой набор абитуриентов из различных регионов страны: в 2013 г. количество абитуриентов, принятых на МПФ на бюджетной основе из 30 регионов Российской Федерации, составило 200 человек, при этом количество абитуриентов, принятых по целевому набору 122 человека, т.е. 60% от общего числа абитуриентов. Аналогичное соотношение отмечалось и в предыдущие годы.

Нами проведен системный анализ различных сторон системы подготовки специалистов на МПФ, в том числе в части организации приема абитуриентов и осуществления профориентационной работы. Исходя из полученных результатов, для совершенствования дальнейшей подготовки специалистов на МПФ необходимо решить ряд организационных и методологических задач. В частности, недостаточная профориентационная деятельность регионов и работа по обеспечению конкурса будущих абитуриентов приводит к тому, что количество поданных заявлений лишь незначительно превышает количество выделенных мест, что не обеспечивает должной конкуренции.

В некоторых регионах средний балл ЕГЭ абитуриентов оказывается значительно ниже, чем в среднем по вузу. Как следствие, низкий балл ЕГЭ, отсутствие реального конкурса приводит к снижению результативности обучения, а недостатки профориентации приводят к размытости представления о профессии и низкой мотивации к обучению. Кроме того, недостатки в правовом механизме ответственности позволяют выпускнику не возвращаться для трудоустройства в учреждение, направившее его для целевого обучения.

По нашему мнению, для повышения эффективности «закрепления» специалистов видится целесообразной совместная с Роспотребнадзором детальная проработка юридической составляющей порядка заключения, расторжения и исполнения договоров целевого приема и обучения на МПФ. На этапах целевого отбора абитуриентов необходимо создать систему профессионального ориентирования учащихся старших классов школ, особенно в

регионах с недостатком специалистов медико-профилактического направления.

Серьезного внимания требуют вопросы обеспечения условий для качественной практической подготовленности выпускников МПФ. Отсутствие постоянных учебно-практических баз является серьезным препятствием не только к приобретению необходимых практических навыков, формированию, закреплению и развитию умений и компетенций, но и к правильному ориентиру в профессии. При проведении практической подготовки студентов не определены механизмы взаимодействия образовательных учреждений и организаций Роспотребнадзора, отсутствуют четкие требования к содержанию практики и критерии оценки работы.

Для решения этой проблемы необходимо взаимодействие с Роспотребнадзором, что позволяет расширить возможности для практической подготовки студентов за счет использования с этой целью существующих лабораторно-экспертных возможностей Центров гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации, где имеются медицинские вузы с медико-профилактическими факультетами (либо их филиалы). Использование этих баз, выделение помещений под учебные комнаты, возможность демонстрации и использования в учебных целях приборов, оборудования позволит обеспечить формирование, закрепление и развитие умений и компетенций в ходе летней производственной практики, при проведении различных видов учебных занятий (практических занятий, семинаров, лабораторных практикумов), осуществлении научно-исследовательских работ. Юридическим основанием для такого взаимодействия является приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.08.2013 г. № 958 «Об утверждении порядка создания профессиональными образовательными организациями и образовательными организациями высшего образования кафедр и иных структурных подразделений, обеспечивающих практическую подготовку обучающихся, на базе иных организаций, осуществляющих деятельность по профилю соответствующей образовательной программы».

Высокое качество подготовки специалистов неизбежно требует не только совместной работы с работодателем, но и приведения требований $\Phi \Gamma OC$ в соответствие с требованиями работодателей, с профессиональным стандартом.

Тесное взаимодействие с Роспотребнадзором позволило изучить, проанализировать и формализовать требования работодателей и совместно разработать профессиональный стандарт по специальности «Медико-профилактическое дело», утверждение и внедрение которого позволит привести основные образовательные программы в соответствие с профессиональными требованиями, предъявляемыми работодателем к выпускникам МПФ. Компетентностный подход современного образования и логика построения ФГОСов «задает» требования к уровню подготовки выпускников, конкретизирующие цели образования как ожидаемые результаты, сформулированные на языке компетенций — способностей применять знания, умения, личностные качества и практический опыт для успешной деятельности в определенной области.

Методология формирования компетенций предполагает структурирование компетенций, четкое планирование ожидаемых результатов, определение вклада каждой дисциплины, каждого занятия в формирование компетенций и выбор стратегии и тактики обучения, средств, форм, методов и технологий в зависимости от запланированных результатов обучения. Методология оценивания компетенций основывается на необходимости учитывать их структуру и главные элементы деятельности, которые должны быть выполнены, чтобы считать результат достигнутым, удовлетворяющим заданным требованиям. Компетенция может оцениваться как на этапе ее формирования путем оценивания отдельных параметров, так и на этапе сформированной компетенции после завершения образовательной программы на итоговой аттестации [1].

Для формирования компетенций необходима последовательная подготовка матриц (по специальности, по дисциплине, по каждому занятию), позволяющих разработать «маршрут» формирования компетенции. На МПФ разработаны и утверждены матрица и паспорта обязательных общекультурных и профессиональных компетенций в соответствии с ФГОС, наглядно демонстрирующие роль каждой дисциплины. Это позволяет подойти с системных позиций к организации процесса обучения, избежать дублирования тем, обеспечить межпредметные и внутрипредметные взаимосвязи.

Для реализации единых методических подходов к подготовке специалистов в различных вузах очевидна необходимость формирования единых примерных образовательных программ под эгидой учебно-методического совета по специальности «Медико-профилактическое дело». Важным условием является обеспечение межвузовского взаимодействия при разработке типовых учебных планов и примерных программ дисциплин; разработке «банка» виртуальных тренажеров, видеокейсов.

Для оценки сформированности компетенции необходима разработка комплексных заданий (компетентностно-ориентированных ситуационных задач, кейсов, видеокейсов) и специальных процедур, позволяющих студенту продемонстрировать проявление компетенций. Для обеспечения единых подходов к оценке результатов обучения и качества подготовки специалистов необходимо формирование федеральных фондов оценочных средств, разработанных преподавателями всех медицинских вузов.

Выводы

Для решения задачи подготовки специалистов, отвечающих современным требованиям работодателей, необходимо решение следующих задач:

- организация активной работы УМС по медикопрофилактическому делу в следующих приоритетных направлениях:
 - обеспечение единых методологических подходов к формированию и оцениванию компетенций специалистов медико-профилактического направления под эгидой УМС;
 - разработка типового учебного плана подготовки специалистов по специальности 32.05.01 «медико-профилактическое дело» (квалификация «врач по общей гигиене, по эпидемиологии») и примерных программ дисциплин; типовых учебных планов подготовки специалистов в ординатуре по направлению 32.00.00 «науки о здоровье и профилактическая медицина»;
 - совместная с Роспотребнадзором разработка правового механизма заключения, расторжения и исполнения договоров целевого приема и обучения на МПФ для повышения эффективности «закрепления» выпускников МПФ на рабочих местах учреждения, направившего его для целевого обучения.
- 2) создание Учебно-научно-производственных центров на базе учреждений Роспотребнадзора, определение механизма взаимодействия специалистов образовательных организаций и учреждений Роспотребнадзора при осуществлении практической подготовки учащихся на МПФ вузов.

По нашему мнению, это будет способствовать приобретению необходимых практических навыков студентами, формированию, закреплению, развитию умений и компетенций, повышению информированности о специфике, целях и задачах санитарно-эпидемиологической службы, полномочиях и функциях должностных лиц Роспотребнадзора, а в конечном итоге — мотивированию и профессиональной компетентности будущих специалистов.

- Даутова О.Б., Трегубова Е.С. Компетентностный подход в высшем образовании. Оценивание компетентности студентов в рамках стандартов нового поколения: Учебное пособие / О.Б. Даутова, Е.С. Трегубова. – СПб.: Издательство СЗГМУ им. И.И. Мечникова, 2013. – 135 с.
- Мельцер А.В. Медико-профилактическое дело основа обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения: актовая речь. [Текст] / А.В. Мельцер. СПб.: Издательство СЗГМУ им. И.И. Мечникова, 2013. 28 с.
- Скворцова В.И. Модернизация в системе медицинского образования и кадрового обеспечения (из интервью «Медицинской газете») [Электронный ресурс] / В.И. Скворцова. – Электрон. дан. – Режим доступа : http://www.minzdravsoc.ru/health/ education/17, свободный. – Загл. с экрана.

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ МЕДИЦИНСКОГО ВУЗА: ВАЖНЫЕ АСПЕКТЫ И НОВЫЕ ПОДХОДЫ

ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ОБУЧЕНИЯ В СИСТЕМЕ НЕПРЕРЫВНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ

Современные технологии обучения ПОЗВОЛЯЮТ повысить уровень

практических умений

В статье рассмотрены возможности симуляционных методов обучения для повышения качества подготовки специалистов в условиях внедрения федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования. Широкое внедрение симуляционных методов обучения позволит медицинским работникам эффективно решать задачи оказания медицинской помощи на этапах трехуровневой системы здравоохранения.

подробности читайте в статье

EDUCATIONAL INNOVATION TECHOLOGIES IN THE CONTINUOUS PROFESSIONAL DEVELOPMENT

The possibilities of simulation training methods to improve the quality in training specialists in the implementation of the federal state educational standards of the higher professional education are discussed in the article. The widespread introduction of simulation training methods, will allow medical professionals to effectively meet the challenges of health care delivery in phases of the three-tier system of health.

ESAULENKO I.E., BOLOTSKIH V.I., ZUIKOVA A.A., ESINA E.YU.

ЕСАУЛЕНКО И.Э., БОЛОТСКИХ В.И.,

ЗУЙКОВА А.А., ЕСИНА Е.Ю.

Минздрава России

ГБОУ ВПО «ВГМА им. Н.Н. Бурденко»

The State Medical Academy named after N.N. Burdenko of the Ministry of Health oh Russia **КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА:** медицинское образование, симуляционные технологии, непрерывное профессиональное развитие.

KEYWORDS: medical education and simulation technology, continuous professional development.



WWW.MOVN.RU/ INNOVATSIONNYE-TEKHNOLOGII-OBUCHENIYA-V-SISTEME

УДК 616-057+378

овышение качества высшего медицинского образования в России является одной из первостепенных задач [1]. «Перспективы развития здравоохранения в стране напрямую зависят от качества подготовки медицинских кадров», сказала министр здравоохранения России Вероника Скворцова на совещании по вопросу создания Межведомственной рабочей группы по модернизации медицинского и фармацевтического образования [2]. Современная высшая медицинская школа столкнулась с рядом проблем в подготовке специалистов, среди которых проблема отсутствия последовательной и всеобъемлющей системы профессиональной подготовки в условиях «вуз – реальная клиническая практика» занимает одно из ведущих мест [3]. В федеральном государственном образовательном стандарте высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) по специальности 060101 «Лечебное дело», утвержденном приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 ноября 2010 года № 1118 в разделе «Характеристика профессиональной деятельности специалистов» говорится, что «область профессиональной деятельности специалистов включает: совокупность технологий, средств, способов и методов человеческой деятельности, направленных на сохранение и улучшение здоровья населения путем обеспечения надлежащего качества оказания медицинской помощи (лечебно-профилактической, медико-социальной) и диспансерного наблюдения» [5]. С момента утверждения ФГОС третьего поколения прошло два года. Вузы активно работают в данном направлении, уделяя самое пристальное внимание внедрению инновационных образовательных технологий, которые позволят устранить несоответствие качества подготовки специалистов требованиям настоящего времени и будущим задачам.

Современные социологические опросы наглядно продемонстрировали при хорошем теоретическом знании фундаментальных и клинических дисциплин — низкий уровень овладения практическими навыками выпускниками медицинских вузов и их неспособность в реальной клинической практике, оказать необходимую медицинскую помощь [4]. Решить эту задачу призван компетентностный подход, являющийся основной методологической компонентой подготовки, заложенной в ФГОС ВПО третьего поколения.

Последовательное формирование профессиональных компетенций у студентов от уровня «знать» до уровней «уметь» и «владеть» в течение всего периода обучения в вузе возможно только при внедрении инновационных методов обучения. К инновационным методам обучения относятся: проблемно-ориентированное обучение на основе моделирования клинических ситуаций и формулирования тактики диагностики и лечения, объективно-структурированный клинический экзамен на тренажерах симуляционных

обучающих классов, практические занятия со стандартизованными пациентами, использование симуляционных обучающих программ, клинический экзамен у постели больного. Современные технологии обучения позволят повысить уровень практических умений у выпускников медицинских вузов и подготовить специалистов для трехуровневой системы здравоохранения, обеспечивающей полный цикл оказания медицинской помощи от профилактики и ранней диагностики до интенсивного лечения и полной медико-социальной реабилитации [2].

«Основу трехуровневой системы здравоохранения составляет первый уровень, обеспечивающий население профилактикой, диагностическим скринингом, наиболее часто востребованной первичной медицинской помощью не только обще-врачебной, но и специализированной с внедрением стационарзамещающих технологий. Фактически от этого уровня прежде всего зависит заболеваемость населения, а также удовлетворенность населения системой здравоохранения в целом» [2].

Специфика работы в первичном звене здравоохранения отрабатывается при изучении дисциплин «поликлиническая терапия» и «общая врачебная практика». Это звено признано важнейшим, так как от тактики ведения больного на этом этапе часто зависит течение заболевания, прогноз и качество жизни пациента. Для работы в условиях амбулаторно-поликлинического звена выпускник вуза должен уметь провести общеклиническое обследование больного, составить алгоритм постановки предварительного диагноза с последующим направлением пациента к врачу-специалисту, а также поставить развернутый клинический диагноз, владеть основными врачебными диагностическими и лечебными навыками по оказанию первой врачебной помощи при неотложных и угрожающих жизни состояниях [5].

Отработать практические навыки до совершенства стало возможным в условиях учебно-тренинговых симуляционных центров. Ускорение темпа жизни, обширность нозологий, с которыми сталкивается врач, синдромальный подход в постановке предварительного диагноза, ограниченное время на принятие решения, появление новых методов диагностики и лечения делает необходимым доведения до автоматизма практических умений, необходимых для работы в амбулаторно-поликлиническом звене. В качестве направлений симуляционного тренинга для работы в условиях первого этапа рекомендуется отработка практических навыков на стандартизованных пациентах, имитаторах, тренажерах, фантомах-симуляторах.

Российский врач всегда славился своим клиническим мышлением. Задачей высшей медицинской школы на современном этапе является соединение научного и практического опыта лучших медицинских школ с последними достижениями науки,

робототехники, биотехники и формирование персонализированного подхода к каждому пациенту. От правильности и своевременности постановки предварительного диагноза на амбулаторном этапе зависит тактика дальнейшего ведения больного.

Отработка практических навыков аускультации легких и сердца на тренажерах в центре практической подготовки специалистов позволит быстро провести дифференциальный диагноз бронхообструктивного, отечного синдромов, синдрома боли в грудной клетке. Раннее выявление онкологических заболеваний станет реальным при отработке практических навыков ректального обследования предстательной железы на имитаторе для осмотра предстательной железы и навыков осмотра и пальпации молочной железы на имитаторе молочной железы. Доведения до уровня «владеть» навыка неотложной до госпитальной помощи при аритмическом синдроме на тренажере реанимации взрослого с имитатором аритмии позволит избежать врачебных ошибок и избавит молодого специалиста от невероятного стресса в связи с незнанием алгоритма оказания помощи в данной клинической ситуации. Умение оказать неотложную помощь пациенту, находящемуся в состоянии клинической смерти, отрабатывается на тренажере реанимации взрослого и является неотъемлемой частью работы врача первичного звена. Симуляционные методики позволят снизить до минимума время на принятие решения и грамотно оказать помощь при попадании инородного тела в верхние дыхательные пути, напряженном пневмотороксе.

Перечень новых возможностей для отработки и совершенствования практических навыков не нуждается в продолжении. Таким образом, симуляционные технологии позволят сформировать профессиональные компетенции для работы в первичном звене здравоохранения.

Второй уровень системы здравоохранения — межмуниципальный, обеспечивает оказание специализированной медицинской помощи, экстренной и плановой помощи – прежде всего при основных причинах смертности населения, сосудистых заболеваниях, травмах, острых интоксикациях. Этот уровень системы здравоохранения определяет смертность населения [2]. Для работы на втором уровне молодой специалист должен также уметь сформулировать клинический диагноз, разработать план терапевтических (хирургических) действий с учетом протекания болезни и ее лечения, сформулировать показания к избранному методу лечения, оценить эффективность и безопасность проводимого лечения [5]. Оснащение центров практической подготовки специалистов тренажерами с автоматическим физиологическим ответом на вмешательство, виртуальными симуляторами, роботами-симуляторами класса Hi-End, предназначенными для моделирования разнообразных клинических ситуаций в разных областях медицины, но прежде всего интенсивной терапии, анестезиологии и реанимации в условиях стационара, повысит уровень оказания медицинской помощи на этом этапе.

«Третий уровень – региональный, отвечающий прежде всего за плановое проведение высококвалифицированной специализированной медицинской помощи, включая высоко технологичную, а также общеорганизационно-методическое руководство всей системой помощи регионам и оказание консультативной помощи» [2]. Врач, достигший третьего уровня оказания медицинской помощи, оттачивает свое мастерство на виртуальных симуляторах-тренажерах отдельных манипуляций и оперативных вмешательств с использованием роботов-симуляторов класса Hi-End.

Симуляционные технологии позволяют имитировать конкретную клиническую ситуацию, объективно оценивать выполнение манипуляций, осуществить индивидуальный подход к участникам учебного процесса с учетом необходимого количества повторов для освоения и закрепления навыка, приобрести мастерство без риска для пациента, снизить стресс, возникающих у молодых специалистов при проведении первых вмешательств в реальной клинической практике.

Таким образом, организация образовательного процесса в условиях внедрения федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования и федеральных государственных требований по программам послевузовского профессионального образования требует широкого внедрения симуляционных методов обучения, способных эффективно решить задачи оказания медицинской помощи в условиях трехуровневой системы здравоохранения.

- Скворцова В.И. Доклад в Государственной Думе РФ, посвященный итогам работы в 2012 году и задачам, которые предстоит осуществить в 2013 году и в ближайшие годы. Стенограмма выступления в Государственной Думе в рамках «Правительственного часа» 23 января 2013 года. http://www.rosminzdrav.ru/ministry.
- 2. Скворцова В.И. Материалы совещания по вопросу создания Межведомственной рабочей группы по модернизации медицинского и фармацевтического образования. 16 июля 2012 года. http:// www.rosminzdrav.ru/ministry.
- 3. Глыбочко П.В. Обеспечение инновационного характера непрерывного медицинского образования качественно нового уровня. Выступление на Первом национальном съезде врачей 5 октября 2012 г. // Медицинское образование и вузовская наука. -2012. - № 2(2). - C. 3-7.
- Котельников Г.П., Измалков С.Н., Федорина Т.А. Инновационные подходы к повышению качества образования в системе непрерывного профессионального развития медицинских работников // Медицинское образование и вузовская наука. – 2012. - № 1. - C. 16-19.
- Федеральный государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования по специальности подготовки 060101 «Лечебное дело». Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 ноября 2010 года № 1118.



ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ МЕДИЦИНСКОГО ВУЗА: ВАЖНЫЕ АСПЕКТЫ И НОВЫЕ ПОДХОДЫ

ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ
ПРИМЕНЕНИЯ АНДРАГОГИЧЕСКИХ
ПРИНЦИПОВ ОБУЧЕНИЯ
В ПОДГОТОВКЕ И ПОВЫШЕНИИ
КВАЛИФИКАЦИИ СПЕЦИАЛИСТОВ

Современный преподаватель ДОЛЖЕН ОВЛАДЕТЬ КОМПЕТЕНЦИЯМИ как педагога, так и андрагога

В статье обосновывается необходимость, анализируются проблемы и определяются перспективы применения андрагогических принципов обучения в подготовке и повышении квалификации специалистов.

ПОДРОБНОСТИ ЧИТАЙТЕ В СТАТЬЕ

PROBLEMS AND TRENDS IN APPLICATION OF ANDRAGOGICAL PRINCIPLES IN TRAINING AND CONTINUING EDUCATION OF SPECIALISTS

Подготовка и повышение квалификации специалистов, андрагогические принципы обучения, высшие учебные заведения, университеты, компетенции преподавателя вуза.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: Подготовка и повышение квалификации специалистов, андрагогические принципы обучения, высшие учебные заведения, университеты, компетенции преподавателя вуза.

KEYWORDS: Training and continuing education of specialists, andragogical principles, higher education establishments, universities, competences of higher education teachers.

змеёв с.и.

ГБОУ ВПО Первый МГМУ имени И.М. Сеченова Минздрава России, Москва

ZMEYOV S.I.

I.M. Sechenov First State Moscow Medical University, Russian Federation



WWW.MOVN.RU/ PROBLEMY-I-PERSPEKTIVY-PRIMENENIYA-ANDRAGOGICHESKIKH

УДК 616:611.018 ББК 57 пецифика организации любого обучения обусловливается возрастными социально-психологическими особенностями контингента обучающихся, целями, содержанием и условиями обучения.

Период обучения студентов и аспирантов в вузе охватывает как последние годы этапа невзрослости, так и первые годы этапа взрослости человека [1]. Специалисты, обучающиеся в вузе в целях повышения своей квалификации, в полной мере обладают социально-психологическими характеристиками взрослого человека. Основной целью обучения в современной высшей школе становится удовлетворение конкретных и индивидуализированных образовательных потребностей человека. Содержание обучения в медицинских вузах также оказывает свое влияние на построение процесса обучения на разных уровнях. Условия обучения в высшей школе позволяют или даже требуют организовать обучение в более свободных формах, допускающих большую свободу выбора обучающимися некоторых параметров обучения.

Все перечисленные специфические факторы обучения позволяют сделать вывод, что с целью повышения качества и эффективности высшего медицинского образования процесс обучения студентов и аспирантов и тем более специалистов, повышающих квалификацию, проходящих дополнительную подготовку или переподготовку в стенах вуза, необходимо организовывать уже не только на педагогических принципах, а с использованием андрагогических принципов и практической технологии обучения взрослых

Андрагогические принципы достаточно хорошо известны: это принципы приоритета самостоятельного обучения обучающихся; совместной деятельности обучающегося с обучающим по организации процесса своего обучения; опоры на опыт обучающегося, используемого в качестве одного из источников обучения; индивидуализации обучения; системности обучения; контекстности обучения; актуализации результатов обучения; элективности обучения; развития образовательных потребностей обучающихся; осознанности обучения [6]. Главное их отличие от педагогических принципов заключается в том, что они определяют деятельность по организации процесса обучения не только обучающих, но прежде всего самих обучающихся, в то время как педагогические принципы в основном и главным образом регламентируют деятельность обучающего.

В настоящее время в России андрагогические принципы все шире применяются в подготовке, переподготовке и повышении квалификации различных специалистов. Этому способствует расширение масштабов включения андрагогики в качестве одной из ведущих учебных дисциплин в учебные програм-

мы подготовки, переподготовки и повышения квалификации различных специалистов.

В результате андрагогические принципы применяются в корпоративном обучении, обучении безработных, при обучении иностранным языкам, на предприятии, при обучении и повышении квалификации врачей и других специалистов [2, 4, 6, 8, 11].

Особое значение придается в настоящее время андрагогическим аспектам подготовки и повышения квалификации преподавателей, прежде всего высших учебных заведений [3, 5, 8, 9, 11, 12, 13].

Организация процесса обучения на андрагогических принципах и с использованием технологии обучения взрослых способствует главному — вовлечению самого обучающегося в организацию процесса своего обучения.

Это предоставляет обучающимся возможность активно и реально участвовать в планировании, реализации, оценивании и коррекции процесса обучения и реально влиять на содержание, формы и методы обучения, контролировать организацию обучения, адаптировать обучение к своим индивидуальным потребностям и особенностям, т.е. становится возможным сделать обучение строго индивидуализированным, адресным, четким и функциональным.

Однако такое участие обучающегося в организации процесса обучения невозможно без выработки определенной позиции, качеств и навыков обучающегося. Технология обучения взрослых предопределяет развитие у обучающегося самостоятельного, творческого и ответственного подхода к своему обучению, приобретение им навыков и умений организации главнейшего вида человеческой деятельности — деятельности учения. Технология обучения взрослых способствует вовлечению обучающегося в процесс постоянного самосовершенствования и выработки его навыков.

Участие в организации процесса своего обучения значительно повышает заинтересованность обучающегося в достижении запланированных результатов обучения, а следовательно — уровень мотивации обучения.

Технология обучения взрослых позволяет значительно повысить эффективность, реальную значимость процесса обучения для каждого обучающегося.

А что дает технология обучения взрослых для более эффективной профессиональной деятельности обучающим?

Обучающие, вовлекая в процесс организации обучения обучающихся, активизируют их деятельность, используют их опыт, значительно повышают уровень их мотивации и потому имеют все шансы более эффективно организовать процесс обучения.

В процессе совместной деятельности по организации процесса обучения, используя разные

формы и методы на различных этапах процесса обучения, обучающие могут достичь более ощутимых результатов в изучении и развитии личности обучающихся.

Наконец, в процессе совместной деятельности с обучающимися, используя их реальный жизненный опыт, их компетентность в результате предшествующей подготовки, оригинальные индивидуальные подходы к решению различных проблем, возникающих в процессе обучения, обучающие получают дополнительные возможности для постоянного развития своих собственных профессиональных и человеческих качеств.

Применение технологии обучения взрослых имеет также и положительные социально-нравственные аспекты, т.е. играет важную роль для развития личностных качеств и ценностных ориентаций как обучающихся, так и обучающих.

Обучающийся в этом случае чувствует себя в процессе обучения самостоятельной, самоуправляемой, самореализующейся личностью. Технология обучения взрослых нацелена на развитие творческих начал — она способствует выработке этих начал и их утверждению, их проявлению, и не только в процессе обучения, но также и в других сферах жизни. Определяемое технологией обучения взрослых участие в совместной деятельности с обучающим и другими обучающимися решение совместных задач, атмосфера взаимопомощи способствуют социализации обучающегося, развитию навыков коллективной работы, реально вырабатывают умение сочетать личную ответственность и общественные интересы. Формирование и развитие стремления и навыков постоянного самосовершенствования благотворно влияют на развитие образовательных и — шире — духовных потребностей личности. Наконец, обязательная при обучении взрослых атмосфера взаимного уважения, терпимости, уважения жизненных позиций участников процесса обучения неизбежно приводит к развитию гуманистических ценностных ориентаций обучающихся.

Примечательно, что применение технологии обучения взрослых благотворно влияет и на развитие обучающего, что редко случается при обучении невзрослых.

Обучающий в процессе совместной с обучающимися деятельности по организации и реализации обучения получает огромные возможности для эффективной реализации своих умений, знаний, навыков и качеств для достижения более весомых результатов в своей профессиональной деятельности. В результате он приобретает более значительный социальный статус, получает общественное признание. Обучающий самоутверждает себя как личность и как профессионал, обретает уверенность в своих силах и возможностях. Успешная деятельность придает ему новые стимулы для постоянно-

го развития своих познавательных, общественных, профессиональных интересов.

Однако в использовании андрагогических принципов и технологии обучения взрослых при подготовке и повышении квалификации в вузах наметились не только положительные тенденции, но и ряд проблем, препятствующих более масштабному переходу к организации обучения на андрагогических принципах.

Основные проблемы при использовании андрагогической организации процесса обучения в обучении на уровне последипломного и дополнительного профессионального образования возникают из противоречия между свободным, андрагогическим характером обучения и, как правило, стандартными учебными планами и программами, созданными в основном на педагогических принципах, рассчитанных на обучение детей. В этих условиях подчас затруднительно организовать процесс обучения в соответствии с технологией обучения взрослых, нацеленной на создание индивидуальной программы обучения каждого конкретного обучающегося с учётом его основных социально-психологических и профессиональных характеристик.

Другая проблема связана с уровнем развития тех основных характеристик обучающегося, которые присущи взрослым. Прежде всего это уровень развития самосознания, жизненный опыт обучающихся, уровень их мотивации, потребность в развитии образовательных потребностей. Не всегда взрослеющие и взрослые обучающиеся, даже вузовские преподаватели, обладают качествами, необходимыми для организации обучения на принципах андрагогики.

Не всегда обучающиеся осознают себя в процессе обучения самостоятельными, самоуправляемыми личностями. Нередко они не воспринимают обучение как способ самореализации, достижения более высокой степени компетентности, морального и материального удовлетворения. Например, анкетирование обучающихся на кафедре теории и технологии обучения в высшей школе Первого МГМУ имени И.М. Сеченова по программе дополнительной квалификации «Преподаватель высшей школы» показывает, что до 25% из них приступают к обучению с низким уровнем ожиданий и притязаний [8]. Это не позволяет обучающимся воспринимать и ощущать себя субъектами организации обучения, берущими на себя часть ответственности за её эффективность. В результате зачастую они либо неосознанно, либо достаточно сознательно предпочитают занимать пассивную позицию, аналогичную позиции невзрослого обучаемого.

К этому же нередко приводит и неоднозначная, двойственная роль в процессе обучения жизненного (бытового, социального и профессионально-

го) опыта обучающихся и понимание ими его ценности [10]. С одной стороны, этот опыт, особенно профессиональный, способствует более успешному обучению обучающихся последипломного и дополнительного профессионального образования, поскольку позволяет использовать его в качестве одного из источников обучения. Вообще обучение взрослых людей, по большому счету, сводится к реструктуризации их жизненного опыта на основе вновь приобретаемых умений, знаний, навыков, личностных качества и ценностных ориентаций (УЗНКЦ). Но с другой стороны, наличие этого опыта, а также встречающаяся у части обучающихся (до 50% преподавателей, обучающихся на кафедре теории и технологии обучения в высшей школе по программе дополнительной квалификации «Преподаватель высшей школы») внутренняя установка на то, что они все знают, затрудняют приобретение ими новых компетенций на основе новых (или обновлённых) УЗНКЦ [8]. Сам процесс неизбежной трансформации в процессе обучения сложившихся представлений воспринимается взрослыми людьми болезненно, поскольку он может вызвать внутреннюю неуверенность при снижении своей «профессиональной самооценки» в процессе возникновения необходимости перестройки своей деятельности с учетом новых требований. Наконец, на деятельность обучающихся негативно влияют смена привычного статуса опытного профессионала на роль обучающегося, недостаточность умений и навыков учебной деятельности [10]. Все это приводит к снижению мотивации и нежеланию части обучающихся активно включаться в организацию процесса своего обучения.

Третья, основная, проблема заключается в недостаточном уровне компетентности преподавателей вузов в организации процесса обучения на андрагогических принципах, т.е. в недостаточном уровне умения выполнять действия и функции специалиста, обучающего взрослых людей, основанного на необходимых знаниях, навыках, личностных качествах и ценностных ориентациях.

Решение этой проблемы является ключом к решению и других проблем организации обучения на андрагогических принципах при подготовке, переподготовке и повышении квалификации специалистов.

В своей деятельности современный преподаватель высшей школы, кроме наличия фундаментальной подготовки по преподаваемой дисциплине, должен уметь выполнять действия и функции по организации обучения лиц различных возрастных категорий и социально-психологических особенностей для достижения различных целей и в различных условиях, что и является его важнейшей компетенцией.

В разработанную нами модель компетентности современного преподавателя вуза [9] включе-

ны, во-первых, такие основные умения, как определение образовательных потребностей обучающихся, уровень подготовки обучающихся, выявление объема и характера жизненного опыта обучающихся и возможности его использования в процессе обучения; выявление когнитивного и учебного стилей обучающихся, психофизиологических особенностей обучающихся; использование различных методик и средств психолого-педагогической и психолого-андрагогической диагностики обучающихся; определение, формулирование и доведения до уровня осознания целей и стратегии обучения конкретных обучающихся; отбор и структурирование содержания обучения, а также источников, средств, форм и методов обучения; разработка, либо уточнение учебных планов, программ или контрактов; создание комфортных физических и психологических условий обучения; обеспечение учебного процесса необходимыми учебно-методическими источниками и средствами обучения; проведение оперативной психолого-физиологической, социально-психологической, когнитивной и функциональной диагностики обучающихся; создание учебных ситуаций, организация совместной деятельности всех участников процесса обучения; определение и использование различных критериев, форм, методов, средств и процедур оценивания достижений обучающихся и всего процесса обучения, проведение, предусмотренных учебной программой, контрольных мероприятий для оценивания достижений обучаемых в обучении, определение изменений личностных качеств и мотивационно-ценностных установок обучающихся, развитие и определение перспектив образовательных потребностей обучающихся, коррекция процесса обучения.

Во-вторых, модель компетентности преподавателя вуза предусматривает овладение такими знаниями, как: теория обучения невзрослых, взрослых и пожилых; возрастные личностные психофизиологические, социальные, профессиональные особенности невзрослых, взрослых и пожилых обучающихся; психология обучения невзрослых, взрослых и пожилых людей; основы философии и социологии образования, технология обучения невзрослых, взрослых и пожилых обучающихся; технология самостоятельного обучения, организационные основы сферы образования; историческое развитие педагогических, андрагогических и геронтагогических концепций и идей; экономические и правовые аспекты образования, организация и технология дистанционного обучения; методики обучения конкретных учебных дисциплин.

В-третьих, преподаватель вуза должен обладать такими навыками, как: проведение психолого-педагогической и психолого-андрагогической диагностики обучающихся и обработки ее ре-

зультатов, практическое осуществление преподавания; работа с научной и учебно-методической литературой, работа на компьютере, организационная работа, разработка учебно-методических материалов.

Наконец, современный преподаватель вуза обязан обладать такими профессионально значимыми личностными качествами, как доброжелательность, эмпатия, коммуникативность, энтузиазм, терпимость, корректность, тактичность, самокритичность, артистичность, организаторские способности, стремление к лидерству, стремление к постоянному самосовершенствованию, и такими важнейшими ценностными ориентациями, как уважение человеческой личности, представление о человеке как о самоценном, саморазвивающемся и самоуправляемом субъекте ноосферы, признание и уважение плюрализма жизненных позиций, понимание учения как способа жизнедеятельности человека, осознание и признание определенной возрастными социально-психологическими особенностями роли обучающихся в организации процесса обучения, осознание своей роли наставника и организатора, обеспечивающего процесс обучения разновозрастных обучающихся, гуманистические и демократические принципы воспитания и образования невзрослых обучающихся.

Современный преподаватель высшего учебного заведения должке овладеть компетенциями как педагога, так и андрагога.

Овладение указанными компетенциями позволит современному преподавателю вуза достичь требуемых в европейском едином пространстве высшего образования компетентностей: умения решать проблемы в новом, незнакомом окружении и в широких, мультидисциплинарных контекстах, интегрировать знания и решать усложненную проблематику, формулировать собственное мнение на основе неполной или ограниченной информации, излагать свои позиции и доводы для профессио-

нальной и непрофессиональной аудитории и главное — умение организовать свое обучение в течение всей жизни (life-long learning) [14, 15].

- 1. *Ананьев Б.Г.* Человек как предмет познания. СПб.: Питер, 2002.
- Аношко С.О. Особенности обучения безработного в процессе получения профессионального образования. – Интернет реcypc: http://sibac.info.
- Возгова З.В. Андрагогические особенности профессиональной подготовки в процессе непрерывного повышения квалификации научно-педагогических работников // Фундаментальные исследования. – 2013. – № 6-3. – С. 730–734.
- 4. *Дресвянников В.А.* Построение системы управления знаниями на предприятии. М.: КНОРУС, 2006.
- Жуковская З.Д., Битюцких О.К. О компетентностно-андрагогическом подходе к организации повышения квалификации работников образования. // Вестник Воронежского технического университета. 2010. Т. 6. № 8. С. 4–6.
- 6. Змеёв С.И. Андрагогика: основы теории, истории и технологии обучения взрослых. М.: Per se, 2007.
- 7. Змеёв С.И. Компетенции и компетентности преподавателя высшей школы XXI в. // Педагогика. М., 2012. № 5.
- Змеёв С.И., Соколова А.С. Андрагогические основы организации обучения в высшей школе. Теория и практика. – М.: Издательство Первого МГМУ им. И.М. Сеченова, 2011.
- 9. *Иванищева Н.А*. Технология реализации социально-андрагогической парадигмы в системе многоуровневого высшего образования // Мир образования образование в мире. 2012. № 4. С. 37—47.
- Капитанская А.Н. Особенности образования взрослых // Вопросы интернет образования. М., 2005. № 30.
- 11. *Колесникова И.А.* Основы андрагогики. М.: Academia, 2003. 47 с.
- Копылова А.В. Реализация андрагогического подхода в системе повышения квалификации педагогов // Профессиональное образование в России и за рубежом. – 2013. – № 11. – С. 75–79.
- Уманская А.В. Андрагогический подход к развитию профессиональной компетентности преподавателей вузов // Мир науки, культуры, образования. – 2013. – № 3(40). – С. 220–221.
- European Qualifications Framework for Lifelong Learning. European Commission. Education and Culture. – 2008.
- Shared 'Dublin' descriptors for Short Cycle, First Cycle, Second Cycle and Third Cycle Awards. – Интернетpecypc:http://www.jointquality.nl/content/descriptors/ CompletesetDublinDescriptors.doc.



УСПЕШНОСТЬ

учебной деятельности

положительно

коррелирует с личностным

АДАПТАЦИОННЫМ

ПОТЕНЦИАЛОМ

Цель исследования – изучить особенности личностного адаптационного потенциала студентов. Проведено психометрическое исследование 105 студентов. Выявлена прямая зависимость между уровнем личностного адаптационного потенциала студента и его успеваемостью, при этом показатели адаптации подвержены колебаниям. Профессионально-психологическое сопровождение учебного процесса на всем протяжении способствует успешной адаптации к военно-профессиональной деятельности.

ПОДРОБНОСТИ ЧИТАЙТЕ В СТАТЬЕ

МИНЯЙЛОВ Н.А., РУСАНОВ С.Н., ПУТИЛО В.М.

Учебный военный центр при Первом Московском государственном медицинском университете им. И.М. Сеченова.

ГАЙДАМОВИЧ Н.Н.

Управление Главного военно-медицинского управления Министерства обороны Российской Федерации.

MINYAYLOV N.A., RUSANOV S.N., PUTILO V.M.

Military training center of the I.M. Sechenov First MSMU.

GAYDAMOVICH N.N.

the Chief Military Medical Directorate of the Ministry of Defense of the Russian Federation.

ADAPTIVE CAPACITY OF STUDENTS UNDERGOING MILITARY TRAINING PROGRAM IN MEDICAL SCHOOL

The main aim of the study is to study adaptive capacity of students. 105 students in total took psychometric test. The results of this test show the direct relationship between the personal adaptive capacity level of a student and his grades. Adaptation indicators can fluctuate, that is why in order to achieve higher levels of adaptation to military profession psychological support during the classes is needed.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: учебный военный центр, личностный адаптационный потенциал, учебная успеваемость, студент.

KEYWORDS: military training center, personal adaptive capacity, educational achievement, student.



WWW.MOVN.RU/ OSOBENNOSTI-POKAZATELEJ-LICHNOSTNOGO

УДК 612.821.6 БКК 74.4

Введение

рамках проводимой в Российской Федерации реформы военного образования на базе медицинских вузов были созданы учебные военные центры, главной задачей которых стала подготовка специалистов медицинской службы для Вооруженных Сил РФ. Исследований посвященных изучению вопросов профессионального обучения студентов в учебных военных центрах при медицинских вузах до недавнего времени не проводилось.

В 2013 году Президентом Российской Федерации были сформулированы основные приоритеты развития военного образования, главным из которых определено повышение качества подготовки офицеров. Достигнуть этого возможно путем усиления требований к военно-профессиональной подготовке выпускников. В этих условиях всё большую важность приобретают вопросы качественной подготовки будущих специалистов медицинской службы, обладающих широким набором профессиональных компетенций.

Несмотря на проводимый профессиональный психологический отбор в военных комиссариатах для зачисления в учебные военные центры, у части студентов отмечаются явления затяжной военнопрофессиональной адаптации [1, 2]. Применительно к студентам вузов важными показателями уровня профессиональной адаптации является учебная успеваемость. Исследования показали, что среди причин отчисления из военных вузов академическая неуспеваемость составляет около четверти всех случаев (24–26%) (В.С. Новиков, 1997; Д.А. Тимофеев, 2002). Адекватная оценка адаптации к учебе является одним из основных показателей прогноза успешности дальнейшего обучения и военно-профессиональной деятельности [3].

Таким образом, одним из путей решения комплексной задачи повышения эффективности профессиональной подготовки будущих военных врачей является изучение динамики и особенностей психологической адаптации студентов, осваивающих программу военной подготовки, и разработка на этой основе мероприятий профессиональнопсихологического сопровождения образовательного процесса на всех его этапах.

Цель исследования — изучить особенности военно-профессиональной адаптации студентов учебных военных центров, связанной с освоением специальности военного врача и формированием соответствующих ее требованиям индивидуально-психологических качеств. Выявить взаимосвязь личностного адаптационного потенциала студентов учебного военного центра с учебной успеваемостью, а также выявить особенности динамики показателей личностного адаптационного потенциала.

Материалы и методы

Исследование проводилось в соответствии с требованиями приказа Министра обороны РФ № 50 от 26 января 2000 года «Об утверждении руководства по профессиональному психологическому отбору в ВС РФ» и Методическими рекомендациями по организации и проведению профессионального психологического отбора в ВВУЗах МО РФ [5, 6]. Данное исследование проведено с использованием многоуровневого личностного опросника «Адаптивность».

В процессе исследования выявлены группы лиц, отражающие интегральные особенности психического и социального развития студентов:

Группы высокой и нормальной адаптации. Лица этих групп достаточно легко адаптируются к новым условиям деятельности, быстро «входят» в новый коллектив, достаточно легко и адекватно ориентируются в ситуации, быстро вырабатывают стратегию своего поведения. Как правило, не конфликтны, обладают высокой эмоциональной устойчивостью. У них высокий уровень нервно-психической устойчивости и поведенческой регуляции, высокая адекватная самооценка, адекватное восприятие действительности. Высокий уровень коммуникативных способностей, легко устанавливают контакты с окружающими. Адекватно оценивают свою роль в коллективе, ориентируется на соблюдение общепринятых норм поведения.

Группа удовлетворительной адаптации. Большинство лиц этой группы обладают признаками различных акцентуаций, которые в привычных условиях частично компенсированы и могут проявляться при смене деятельности поэтому успех адаптации во многом зависит от внешних условий среды. Эти лица, как правило, обладают невысокой эмоциональной устойчивостью.

Труппа неудовлетворительной адаптации. Лица этой группы обладают признаками явных акцентуаций характера. Процесс адаптации протекает тяжело. Возможны нервно-психические срывы, длительные нарушения функционального состояния. Лица этой группы обладают низкой нервнопсихической устойчивостью, конфликтны, могут допускать делинквентные поступки.

В рамках профессионально-психологического сопровождения учебного процесса в учебном военном центре было проведено психометрическое исследование 105 студентов 4—6 курсов лечебного факультета, осваивающих программу военной подготовки в учебном военном центре.

Оценка успешности обучения студентов проводилась путем расчета среднего балла успеваемости по итогам сдачи экзаменов в течение 9 семестров у студентов 5-го курса и 7 семестров у студентов 4-го курса.

Оценка динамики показателей личностного адаптационного потенциала у каждого студента проводилась путем сравнения соответствующих пока-

зателей в течение 2-х лет обучения. Исследование проведено в двух группах студентов: в первой группе психометрическое исследование проводилось на 4 и 5 курсах, во второй — на 5 и 6 курсах обучения.

Результаты

В ходе исследования выявлена прямая, статистически значимая корреляционная связь между уровнем личностного адаптационного потенциала студентов с показателями академической успеваемости. Показатель успешности учебной деятельности студентов положительно коррелирует с личностным адаптационным потенциалом (r=0,245, p<0,05).

Средний балл успеваемости студентов с высокими показателями адаптации составил $4,2\pm0,26$, нормальной адаптацией $-4,0\pm0,18$, удовлетворительной адаптацией -3.8 ± 0.20 , неудовлетворительной адаптацией $-3,6\pm0,30$. Студенты, отнесенные к группам высокой и нормальной адаптации, достоверно имели более высокие показатели успешности обучения (средний балл 4,03±0,19), чем студенты группы с удовлетворительной и неудовлетворительной адаптацией (средний балл $3,79\pm0,22$) (p $\leq0,05$).

Результаты исследования выявили значительные колебания в показателях адаптационного потенциала студентов в процессе их обучения. Так, в первой группе студентов только 50,7% из них были отнесены к одной и той же группе адаптации, во второй группе этот показатель составил 63,6%. При оценке характеристик динамики изменения показателей адаптации выявлено, что большинство студентов обеих групп улучшили показатели своего адаптационного потенциала: в первой группе — 68,2% (p<0,05), во второй группе — 62,5% (р>0,05). В значительной мере положительная динамика в показателях адаптационного потенциала была связана с тем, что студенты с показателями удовлетворительной адаптации на следующий год показали нормальную адаптацию (первая группа -53.3%, вторая группа -60,0%), а студенты с нормальной адаптацией показывали высокую адаптацию (первая группа — 33,3%, вторая группа — 20,0%). Ряд студентов ухудшили показатели своего адаптационного потенциала, однако эти изменения в большинстве случаев выражались в переходе из группы высокой адаптации в группу нормальной адаптации (первая группа -13,6%, вторая группа — 12,5%) (р>0,05).

Обсуждение

Таким образом, результаты исследования расширяют представления об особенностях и динамике психологической адаптации студентов медицинского вуза, обучающихся по программе военной подготовки. Показано, что процессы адаптации проходят на протяжении длительного периода обучения, в том числе на старших курсах. Подтверждена важность более широкого применения методов профессионально-психологического сопровождения учебного процесса в учебном военном центре.

Ряд авторов отмечают, что на старших курсах военного медицинского вуза количество курсантов с высоким уровнем адаптации к военно-профессиональной деятельности в коллективе практически не снижается, а доля курсантов с низким уровнем адаптации составляет 6,0-8,0% (Ю.Д. Будко, 2008). Также в ряде исследований была продемонстрирована прямая связь между уровнем адаптационного потенциала и успешностью обучения (Е.В. Дворцова, 2006; Н.В. Огарышева, 2013). Результаты нашего исследования подтвердили эти данные.

Рекомендации

Использование результатов профессиональнопсихологического сопровождения образовательного процесса кураторами учебных групп способствует оптимизации учебно-воспитательного процесса, когда индивидуальные и групповые показатели учебной успеваемости положительно влияют на мотивацию успешного обучения студентов в целом. Особое внимание куратор должен уделять студентам, имеющим низкие показатели личностного адаптационного потенциала, с целью его своевременной коррекции.

Профессионально-психологическое сопровождение освоения программы военной подготовки на всем протяжении обучения способствует более успешной адаптации к военно-профессиональной деятельности и формированию широкого круга компетенций будущего офицера медицинской службы.

- 1. Камышев А.А. Военно-профессиональная адаптация курсантов к условиям обучения в военно-медицинском вузе // Автореф. дис. на соис. учен. степени канд. психол. наук. – СПб., 1999. – 18 с.
- Психологическое обеспечение учебного процесса ВВУЗов / Под ред. В.С. Новикова. – СПб.: ВМедА, 1997. – 47 с.
- Маклаков А.Г. Основы психологического обеспечения профессионального здоровья военнослужащих // Дис. на соис. учен. степени докт. психол. наук. – СПб., 1996. – 487 с.
- Величко С.В. Алгоритм психологического сопровождения курсантов учебного военного центра / Известия Южного федерального университета. Технические науки. - 2010. - Т. 111. -№ 10. - C. 159-162.
- Руководство по профессиональному психологическому отбору в Вооруженных Силах Российской Федерации, утвержденное приказом МО РФ от 26 января 2000 г. № 50.
- Методические рекомендации по организации и проведению профессионального психологического отбора в военно-учебных заведениях Министерства обороны Российской Федерации. - М.: Воениздат, 2002. -288 с.
- Чермянин С.В., Корзунин В.А., Сысоев В.Н., Будко Д.Ю. Методические и организационные проблемы обеспечения профессионально-психологического сопровождения учебного процесса // Военно-медицинский журнал. – 2008. – Т. 329. – № 6. – С. 33–37.
- Будко Д.Ю. Самооценка успешности адаптации курсантов к условиям обучения в военно-медицинском вузе // Известия Российского государственного педагогического университета им. А.И. Герцена. - 2008. - № 76-2. - С. 44-47.

ГУМАНИТАРНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ПРОСТРАНСТВО МЕДИЦИНСКОГО ВУЗА

Мы предлагаем читателю серию публикаций, посвященных проблеме формирования гуманитарного образовательного пространства в современном медицинском (фармацевтическом) вузе. Острота этой проблемы очевидна для авторов публикаций — членов Учебно-методической комиссии по лингвистическим дисциплинам УМО по медицинскому и фармацевтическому образованию вузов России, работающих в разных регионах страны, но одинаково озабоченных ситуацией, сложившейся вокруг лингвистической составляющей специального образования в связи с введением ФГОС ВПО. Публикации адресованы всем, кому небезразлично будущее отечественной медицины, которое во многом определяется сегодня качеством медицинского образования.

ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК
В МЕДИЦИНСКОМ ВУЗЕ:
КОЛИЧЕСТВО ЧАСОВ, ОТВОДИМЫХ
НА ИЗУЧЕНИЕ ИНОСТРАННОГО
ЯЗЫКА, НЕОБХОДИМО УВЕЛИЧИТЬ

ЗНАНИЕ
ИНОСТРАННОГО ЯЗЫКА
требуют
30% работодателей
в РОССИИ

и более 60% в Европе

В статье рассматривается ситуация, сложившаяся с медицинских вузах России в результате введения новых стандартов высшего профессионального образования. В современных условиях специалист в любой области должен быть интегрирован в мировое информационное пространство. Без знания иностранных языков этого достичь невозможно. Несмотря на то, что новые образовательные стандарты радикально уменьшают количество часов, отводимых на изучение иностранных языков, в том числе и в медицинских вузах, совершенно очевидно, что владение иностранными языками заложено в формировании большинства профессиональных компетенций.

ПОДРОБНОСТИ ЧИТАЙТЕ В СТАТЬЕ

THERE IS AN URGENT NEED FOR THE INCREASE IN THE NUMBER OF ACADEMIC HOURS DEVOTED TO THE FOREIGN LANGUAGE STUDY IN A HIGHER MEDICAL SCHOOL

Modern society requires the integration into a common information space and a foreign language is a necessary requirement to any specialist, but according to the new educational standard the number of hours devoted to a foreign language in the medical school has considerably dropped. To achieve the goals stated by the standard in the real world of higher education is almost impossible, even using intensive and innovative educational technologies. The only way out is to change the situation as a foreign language contributes to the majority of professional competence referred to in the standard. Studies of English in medical school can be used for the formation of important professional skills of future doctors, to show what mental processes and personality traits contribute to the successful performance of professional activities.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: единое информационное пространство, новый образовательный стандарт, инновационные образовательные технологии, профессиональная компетентность, личностное развитие.

KEYWORDS: common information space, new educational standard, innovative educational technology, professional competence, personal development.

николаева т.в.

ГБОУ ВПО Смоленская государственная медицинская академия Минздрава России

NIKOLAEVA T.V.

Smolensk State Medical Academy



WWW.MOVN.RU/INOSTRANNYJ-YAZYK-V-MEDITSINSKOM-VUZE

истема образования претерпевает сегодня серьезные изменения. Переход на стандарты нового поколения – это большой рывок вперед, который требует мобилизации всех сил. Для выполнения ряда задач, определенных Болонским процессом, необходимо качественное улучшение преподавания иностранных языков в вузах. В России отсутствует традиция массового владения иностранными языками, что создает трудности для обучения многих студентов. Также еще одной проблемой является полярность знаний современных абитуриентов. Исходя из вышеизложенного, по нашему мнению, необходимо увеличить количество часов в учебных планах на изучение иностранных языков даже по сравнению с количеством часов по старому ГОС-2. Тем более неоправданным кажется значительное сокращение количества академических часов, отведенных на изучение иностранных языков, по новому ФГОС-3.

В настоящее время необходимость владения компетенциями устного и письменного иноязычного общения в личностных и профессиональных целях является общепризнанным фактом, что, на наш взгляд, тесно связано с тем, что важную роль сейчас играют глобализация отношений в современном мире, расширение политических, экономических и личных межнациональных контактов, активизация диалога культур между странами.

Владение иностранным языком стало одним из требований работодателей, предъявляемых к молодым специалистам-выпускникам вузов, стремящимся к самореализации в разных сферах профессиональной деятельности. Согласно статистике, около 30% работодателей в России и более 60% в странах Европы указывают владение иностранными языками как одно из своих требований к соискателям. Знание иностранного языка — это не только еще одна оценка в аттестате - это основательный и очевидный жизненно важный навык, подобный навыку вождения автомобиля или печати на клавиатуре слепым методом. Этот навык высоко ценится работодателями.

Процесс глобализации имеет множество аспектов. Одним из приоритетных направлений этого процесса является подготовка специалистов, которые могли бы быть использованы на предприятиях любых стран европейского экономического сообщества. Такая унификация касается множества специальностей, в том числе в области медицины.

В нашем неязыковом вузе иностранный язык не является профилирующей дисциплиной. Однако, исходя из общепринятых европейских стандартов, знание языка вообще не рассматривается как профилирующий или второстепенный предмет. Этой градации вообще не существует. Знание одного или двух основных европейских языков — это

обязательный базовый элемент любого образовательного учреждения высшего звена, как умение читать, писать, считать. Если раньше перед нами стояла цель формирования у студентов профессиональной коммуникации, то сейчас знание второго языка должно стать их языковым и речевым навыком, не вызывающим ни лексических, ни грамматических, ни стилистических затруднений при профессиональном общении. Именно это является главным тезисом программы обучения иностранным языкам, предложенной Болонской конвенцией.

Многие образовательные учреждения Европы уже получили в этом направлении неплохие результаты. Некоторые ввели обязательное вступительное испытание по языку. Следовательно, основная функция обучения общему иностранному языку возложена на среднее учебное заведение, т.е. школу или лицей. Затем высшее учебное заведение отбирает лучших, в том числе по языку, поэтому в вузе в течение двух лет студенты обучаются только профессиональной коммуникации. Студенты, не способные изучить иностранный язык, исключаются из заведения или им выдается сертификат, где указано, что они не владеют иностранным языком. Это автоматически переводит их на более низкое положение на социальной лестнице. Не надеясь на средние учебные заведения, другие европейские центры высшего образования создали языковые подфакультеты, где студенты в течение целого учебного года занимаются только языком, считаясь студентами данного вуза, а затем учатся в самом вузе, изучая в том числе и профессиональную коммуникацию на иностранном языке. Может быть, об этом стоило бы подумать и нам?

Английский язык... Для чего же он изучается? В современном мире он занимает значимое место. Значение его настолько велико, что его знание это не привилегия или роскошь, а порой даже необходимость. Иногда он определяет судьбы людей и спасает жизни. Еще совсем недавно он был просто иностранным языком, а сегодня - это международный язык. Язык, который позволяет всем нам общаться друг с другом, независимо от национальности и места проживания. Более того, английский является языком межнационального общения для всего человечества. Каждый взрослый человек мечтает овладеть английским языком хотя бы на разговорном уровне, а детей начинают обучать еще с младшего возраста. Его учат все и повсеместно: в школах, университетах, на курсах. Любой образованный человек просто обязан владеть английским языком, так как именно он является его ключом к дальнейшему самообразованию и самосовершен-

Любому человеку, который хочет путешествовать и чувствовать себя уверенно, свободно общаться с людьми разных национальностей, стать студентом зарубежного университета, получить престижную работу с продвижением по карьерной лестнице, работать за границей, обязательно нужно знать английский язык. Ведь, согласно статистике, 75% мировой переписки осуществляется на английском, 80% информации на компьютерах хранится на этом же языке, а большинство международных документов, статей, литературных произведений, инструкций написано именно на английском. Этот язык является языком общения для академиков, докторов наук, ученых всего мира. Все международные конференции, изучение мирового опыта и обмен информацией между ними происходит лишь с использованием английского языка. Подобное мы наблюдаем и в спорте. Международные соревнования, олимпийские игры выбрали английский язык в качестве официального.

О роли и значении английского языка в мире можно говорить бесконечно. Несомненным является тот факт, что английский язык является важной составляющей в жизни современного человека, и каждый сможет найти для себя не одну причину для его изучения.

Так почему же, судя по количеству часов, отведенных на изучение английского языка в медицинских вузах, полагают, что медикам не нужен английский? Это огромная ошибка! Даже если выпускник планирует работать в местной поликлинике, медицинский английский ему крайне необходим для дальнейшего профессионального совершенствования.

В последнее время все более заманчивые перспективы открывают медицинским работникам программы международного сотрудничества, зарубежные и международные медицинские центры и фармацевтические компании. Все эти возможности реальны только для тех медиков, которые в совершенстве владеют медицинским английским языком. Английский язык — основной международный язык (и, соответственно, самый востребованный в вакансиях).

Знание иностранного языка (а тем более двух) — бесспорный бонус в современном обществе. Развитие делового общения между фирмами из разных стран мира приводит к тому, что специалисты, владеющие иностранными языками, изначально обладают преимуществом как в процессе приема на работу, так и при продвижении по карьерной лестнице. Наличие таких сотрудников способствует повышению авторитета компании у зарубежных партнеров, возникновению новых полезных знакомств.

Владение иностранным языком — это одна из самых высоких оценок, которую человек может поставить сам себе, пристрастно оценивая по своей персональной шкале личные достижения. Изучение иностранного языка не бывает про-

стым, всегда возникают какие-нибудь проблемы и загвоздки — одни побольше, другие поменьше. Но если не отступать, не терять интереса к этому делу, то шансы овладеть иностранным языком весьма и весьма велики, а чувство удовлетворения собственного честолюбия в конечном итоге — не сравнимо ни с чем.

То, что иностранный язык способствует поддержанию интеллектуального здоровья, является давно уже научно доказанным фактом, также и поэтому он необходим будущим специалистам-медикам. В процессе изучения иностранного языка мозг получает отличную стимуляцию, становится более открытым для восприятия и понимания других учебных дисциплин, включая точные науки математику, физику, химию и другие предметы. Изучение языка требует понимания и запоминания многих тысяч слов, понятий и правил, что дает мозгу хорошую нагрузку, мозг тренируется для тех случаев, когда хорошая память бывает попросту необходима. Студенты-медики будут лучше усваивать информацию и добиваться более высоких результатов на экзаменах. Практика показывает, что каждый год обучения языкам неуклонно повышает общий уровень успеваемости студентов по всем остальным предметам. Зная иностранный язык, специалисты-медики могут почерпнуть полезную информацию об интересующем их предмете на другом языке, чем будут выгодно отличаться от своих коллег, имея доступ к более обширным знаниям. Владение иностранным языком позволит им продолжить обучение за рубежом, ведь далеко не каждый университет может предложить учебную программу на родном для абитуриентов языке.

При обучении иностранному языку важнейшим моментом является знакомство обучающегося с культурной средой страны изучаемого языка. Именно погружение в культуру обеспечивает понимание культурной картины мира носителей этого языка, а через нее и освоение языковой картины мира, что является условием формирования билингвального (или иноязычного) сознания. Иностранный язык представляет собой явление, теснейшим образом связанное с мыслительной деятельностью человека. Процесс обучения опирается на психологические, личностные возможности, которыми располагают преподаватель и студенты вуза, а также на социально-психологические возможности, которые заложены в системе характерных для развитого учебного коллектива взаимодействий и взаимоотношений. Овладение новым языком не может изменить мышления человека, так как законы мышления универсальны, но может изменить его сознание. Освоение новой информации, в том числе о другом языке, - это процесс познания (невозможный без мышления). Для познания разных явлений используются одни и те же универсальные механизмы, однако любое познание опосредуется содержанием сознания человека. Именно этот аспект проблемы приобретает особую значимость в контексте овладения иностранным языком. Исследователи отмечают, что при глубоком изучении иностранного языка изначально происходит трансформация сознания личности на различных уровнях: когнитивном, вербальном, психоэмоциональном и др., а затем формируется иноязычное сознание

У зарубежных авторов можно обнаружить ряд исследований, направленных на изучение различных аспектов трансформации языкового сознания, происходящей под влиянием процесса освоения иностранного языка. Так, целым рядом исследований доказано, что люди, владеющие двумя и более языками отличаются следующими особенностями:

- культурным релятивизмом и повышенной толерантностью по отношению к другим культурам, что подтверждают исследования К. Бэмфорда и Д. Мизокава;
- более высоким уровнем интеллекта, что подтверждают исследования Е. Пил и В. Ламберт;
- более развитыми когнитивными способностями, что подтверждается целым рядом исследований таких ученых, как К. Фостер и С. Ривз, К. Бамфорд и Д. Мизокава;
- более развитыми металингвистическими способностями, что подтверждают исследования И.
 Бьялысток, С. Галамбос и С. Голдин-Мидов;
 - лучшей памятью;
- более развитой способностью решения проблем и др.

В нашем вузе проводилось анкетирование студентов на предмет выяснения удовлетворенности потребителей уровнем и качеством предоставляемых им услуг, в частности, на кафедре иностранных языков. Проанализировав результаты анкетирования, мы пришли к выводу, что и сами студенты хорошо осознают необходимость изучения английского языка, они не удовлетворены количеством часов, которое отведено для изучения этого предмета в медицинском вузе. Приведем некоторые выдержки из анкет студентов:

«Изучив иностранный язык, мы сможем развиваться в своей профессии, расширив круг своих интересов и начав активную экспансию в страны Европы, Азии и далее по всему миру. Любой здравомыслящий профессионал стремится налаживать прямые контакты с зарубежными коллегами. Общаясь с ними на их родном языке, мы быстрее достигнем взаимопонимания, а также сможем укрепить свой авторитет. А главное — мы не будем зависеть от качества услуг переводчика, которому не чуждо ничто человеческое и который вполне может неточ-

но перевести какую-либо фразу, тем самым полностью изменив ее смысл. Случаи, когда переговоры заходили в тупик именно по этой причине, вовсе не являются редкостью».

«Владея иностранным языком, мы получаем дополнительные источники информации, можем взглянуть на мир глазами другого народа. Это не только расширяет наш кругозор, но и способствует формированию так необходимых врачам профессиональных качеств».

«Сейчас много говорят о проблемах голода на нашей планете, о ситуации в бедных и развивающихся странах. Вступив добровольцем в такие организации, как Корпус Мира или Международный Красный Крест, и свободно владея английским языком, мы сможем заслужить авторитет среди местных жителей и с успехом выполнить свою миссию».

«В настоящее время люди тратят множество времени на повышение уровня своего образования. Силы и средства, потраченные на изучение иностранных языков, всегда и полностью оправданы. Это новые возможности в карьере, путешествиях, обучении, видении мира, а главное — чувство уверенности в завтрашнем дне и осознание собственного превосходства над другими людьми, не стремящимися себя совершенствовать».

«Если я захочу приобрести дополнительный опыт, поработав за рубежом, мне необходимо будет сначала сдать IELTS на 7 балов, это минимум. Учитывая, что максимальный уровень IELTS составляет 9 баллов, не трудно догадаться, что мой общий английский должен быть почти весьма приличным. Но и это еще не все! Далее следует экзамен, подтверждающий именно медицинские познания. Так называемый PLAB, т.е. The Professional and Linguistic Assessments Board, где я должна буду проявить себя в умении: выявить диагноз, определить физиологию пациента, назначить правильное лечение и т.д. Следовательно, мне необходимо владеть английским медицинским языком, которому меня могут обучить только педагоги, работающие в медицинском вузе».

Таким образом, подводя итоги всего вышеизложенного, еще раз хочется подчеркнуть, что обучение иностранному языку в медицинском вузе необходимо рассматривать как обязательный компонент профессиональной подготовки специалиста, а владение иностранным языком — как один из показателей степени общей образованности современного человека. Процесс изучения иностранных языков выпадает на один из самых сложных периодов для студентов — период адаптации к вузовскому обучению. В это время коллектив нашей кафедры работает над формированием у студентов познавательных, деятельностных и коммуникативных компетенций. Все эти так называемые общеобразовательные компетенции позволяют студенту не только выработать собственный стиль учебной деятельности, но и более успешно адаптироваться к учебе в вузе. Работа в режиме контекстного обучения помогает студенту сформировать навыки межличностного общения, дает возможность решать не только лингвистические задачи, но и ставит посильные профессиональные задачи, имитирующие его будущую профессиональную деятельность. Социокультурная деятельность студентов в рамках изучения иностранного языка позволяет работать в диалоге культур, что, в свою очередь, позволяет формировать так необходимую в настоящее время толерантность.

Для того чтобы подготовить грамотного специалиста со знанием иностранного языка и латинской терминологии необходимо время. На наш взгляд, существующее в настоящее время форсирование процесса изучения иностранных языков, да еще в такой сложный период адаптации студентов к обучению в вузе значительно влияет на качественное овладение предметом.

- 1. Вербицкий А.А. Активное обучение в высшей школе: контекстный подход: Метод. пособие М.: Высш. школа., 1991 207 с.
- 2. Деркач А.А. Акмеологические основы развития профессионала. М.; Воронеж, 2004.
- 3. Зимняя И.А. Психология обучения иностранным языкам в школе. – М.: Просвещение, 1991. – 222 с.
- Китайгородская Г.А., Шемякина Г.М. Мотивация учения в условиях интенсивного обучения иностранным языкам // Активизация учебной деятельности. Вып. 2 / Под ред. Г.А. Китайгородской. М., 1982.
- Макар Л.В. Обучение профессионально-ориентированному общению на английском языке студентов неязыкового вуза // Автореф. дис. на соиск. учен. степ. канд. пед. наук: (13.00.02). Российский гос. пед. ун-т им А.И. Герцена – СПб., 2000.
- Марковина И.Ю. Формирование межкультурной компетенции как один из аспектов развивающего обучения: этнопсихолингвистический подход // Развивающее обучение в системе иноязычной подготовки: проблемы, инновации, перспективы / Вестник МГЛУ. Вып. 567 Педагогические науки. – М.: ИПК МГЛУ «Рема», 2009. – С. 106–116.
- Марковина И.Ю. Субъект учебной деятельности с позиций психолингвистики // Приоритетные направления в обучении иностранным языкам / Вестник МГЛУ. Вып. 12(618) Педагогические науки. – М.: ИПК МГЛУ «Рема», 2011. – С. 37–42.
- 8. Тер-Минасова С.Г. Язык и межкультурная коммуникация : Учеб. пособие. М.: СЛОВО/SLOVO, 2008.
- Ясько Б.А. Психология личности и труда врача: Курс лекций / Б.А. Ясько. – Ростов н/Д:Феникс, 2005. – 304 с.



Министерство здравоохранения Российской Федерации Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Первый Московский государственный медицинский университет имени И.М. Сеченова

ПЛАН НАУЧНО-ПРАКТИЧЕСКИХ МЕРОПРИЯТИЙ И СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫХ ВЫСТАВОК НА 2014 ГОД

на базе выставочного конгресс-центра университетского технопарка

Мероприятие	Дата	Кол-во человек
Российско-Германская научно-практическая конференция по пластической хирургии «Опыт и перспективы развития авторских методик в пластической хирургии»	31 января	200
Торжественное заседание посвященное 25-летию кафедры эндокринологии лечебного факультета	14 февраля	200
Научно-практическая конференция «Захарьинские чтения» , посвященная памяти члкорр. РАМН, профессора В.И. Маколкина	19 февраля	150
Семинар-практикум с международным участием. Передовые медицинские технологии: высокочастотный радиоволновой скальпель «Сургитрон» в пластической и реконструктивной хирургии»	20 февраля	200
Симпозиум «Инновационные технологии диагностики и лечения нейроэндокринных опухолей поджелудочной железы»	14 марта	200
II Международная научно-практическая конференция и специализированная выставка «Качественные программы восстановительной медицины санаториев и клиник курортного треугольника Европы»	17-18 марта	400
Международная студенческая научно-практическая конференция «Путь в науку»	20 марта	400
День открытых дверей Университета	21-23 марта	5000
Семинар для спортивных врачей КХЛ	26-27 марта	400
VII Съезд Федерации руководителей и представителей молодежных научных обществ медицинских высших учебных заведений	28-29 марта	500
XXII Московская (Всероссийская) студенческая хирургическая Олимпиада с междуна- родным участием	апрель, 2 дня	400
V Общероссийская конференция с международным участием «Медицинское образова- ние-2014»	2–3 апреля	1500
Секция «Актуальные проблемы совершенствования психологических, педагогических, андрагогических основ подготовки и повышения квалификации специалистов и преподавателей в медицинских вузах» в рамках V Общероссийской научно-практической конференции «Медицинское образование—2014»	3 апреля	30
Научно-практическая дистанционная конференция (on line) «Мониторинг качества клинических лабораторных исследований»	17 апреля	300
Конференция «Боль в спине – междисциплинарная проблема 2014»	23 апреля	200
Научно-практическая конференция с международным участием «Современные аспекты диагностики и лечения сахарного диабета с позиций врача и медицинской сестры»	25 апреля	120
III междисциплинарная научно-практическая школа для врачей «Современные про- блемы сна»	Апрель	200
II Межвузовская студенческая Олимпиада по пропедевтике стоматологических заболеваний «Первые шаги в стоматологии»	28-29 апреля	50
Итоговая Всероссийская студенческая научная конференция с международным участием «Медицинская весна»	30 апреля	500