

**МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ КАК НЕОТЪЕМЛЕМАЯ ЧАСТЬ
В ПОДГОТОВКЕ ВЫСОКОКВАЛИФИЦИРОВАННЫХ КАДРОВ**

©2010 Г.П.Котельников, Г.В.Санталова, А.Н.Краснов

Самарский государственный медицинский университет

Статья поступила в редакцию 23.04.09.

Качество образовательных услуг в современных условиях определяет как конкурентоспособность любого ВУЗа, так и его дальнейшее развитие. Поэтому создание систем управления качеством подготовки обучаемых становится одним из основных аспектов деятельности вузов. В СамГМУ разработана и введена система менеджмента качества образования в соответствии со стандартом ИСО 9001, что подтверждено сертификатом качества образования. Среди медицинских вузов России на сегодняшний день сертификаты такого образца имеют только Московская медицинская академия им. И.М.Сеченова и наш университет.

Ключевые слова: качество образования, система менеджмента качества образования, стандарт ИСО 9001, сертификат качества.

Качество образовательных услуг в современных условиях определяет не только конкурентоспособность любого ВУЗа, но и дальнейшее его развитие. Актуальность обеспечения качества возрастает в связи с интеграцией Российской высшей школы с мировым образовательным сообществом, особенно после присоединения России в 2003 году к Болонскому процессу. В Самарском государственном медицинском университете (СамГМУ) уделяется большое внимание этому вопросу. Только за последние два года проведены две большие конференции, посвященные вопросам качества образования: «Роль гуманитарных наук в системе высшего образования» – 2008 г. и «Психолого-педагогические аспекты совершенствования качества медицинского и фармацевтического образования» – 2009 г. Последняя конференция посвящена 90-летию СамГМУ.

Понятие «качества образования», в соответствии с «Законом об образовании РФ», имеет три аспекта: качество как система образования, качество как образовательный процесс и качество как результат. Вот эти три аспекта являются системо-

образующими для организации всех материалов конференции. Более трёхсот участников конференции из различных, и не только медицинских вузов России и Украины представили около 200 статей, посвящённых различным аспектам качества подготовки специалистов. Наиболее интересные из этих работ представлены в данном томе.

Базовый вопрос конференции – качество образования – рассмотрен в статье министра здравоохранения и социального развития Самарской области В.П.Куличенко и профессора С.А.Блащенко «Качество медицинского образования как основа развития отрасли здравоохранения» на материале Самарской области с исторической и организационной точек зрения. Продолжает поднятую тему статья ректора Воронежской государственной медицинской академии И.Э.Есауленко с соавторами «Технологический подход в педагогическом процессе как необходимое условие совершенствования качества высшего медицинского образования», а также вторая часть данной статьи. Рассмотрение педагогического процесса как технологии и создание в вузах систем управления этим процессом соответствует духу Болонской конвенции и современным тенденциям в организации образования. Вопросы интеграции науки и профессионального образования рассматриваются в статье проректора по научной работе Уральской государственной медицинской академии О.П.Ковтун и Е.И.Глебовой «К вопросу об интеграции науки и образования в Уральской государственной медицинской академии». Методическим аспектам организации учебного процесса и введению в учебный процесс достаточно нового для России научного направления – андрагогики, посвящена статья профессора С.И.Змеев с

Котельников Геннадий Петрович, доктор медицинских наук, академик РАМН, профессор, ректор Самарского государственного медицинского университета.

E-mail: info@samsmu.ru

Санталова Галина Владимировна, доктор медицинских наук, профессор, заместитель начальника управления учебно-методического и информационного обеспечения, заведующая отделом контроля качества.

E-mail: Gasilinaes@mail.ru

Краснов Александр Никодимович, кандидат медицинских наук, заведующий кафедрой педагогики, психологии и психолингвистики, декан факультета повышения квалификации преподавателей.

E-mail: ankrasnov@mail.ru

соавтором «Тенденции и проблемы андрагогической организации обучения в контексте повышения качества медицинского и фармацевтического образования». Другую сторону этого вопроса – подготовку преподавателей, рассматривает в своей статье «Реализация технологии управляемого самообучения преподавателей вуза в дидактической системе последипломного образования» Л.А.Амирова с несколькими иными психолого-педагогическими позициями – позиций психологической когнитивистики, рассматриваются вопросы качества высшего медицинского образования в статье О.Н.Моисеевой «Психолого-педагогические особенности формирования профессионального мышления врача». В этой работе в эксперименте показаны возможности опережающего становления у студентов профессионального понятийного аппарата врача и формирование на этой основе мышления. Роль и значение языка как инструмента формирования профессионального понятийного аппарата, рассматриваемого с позиций деятельностного подхода, показана в статье Т.В.Куркиной «Терминология фармации как отражение развития профессионального знания и деятельности». И, наконец, собственные психологические аспекты адаптации к учебному как студентов (статья профессора Т.Д.Дубовицкой с соавт. «Психологическая поддержка студентов в преодолении фрустрации»), так и преподавателей (статья аспиранта И.Ф.Латыпова «Индивидуальные особенности эмоционального выгорания педагогов») рассматриваются в вышеназванных статьях, поднимая вопросы создания в вузах служб психологического сопровождения учебного процесса. Безусловно, работы, включённые в раздел «Научная жизнь», не отражают всего тематического спектра представленных на конференцию работ. Например, работ по информатизации учебного процесса и разработки компьютерных систем оценки уровня знаний, представленных в других томах материалов конференции. Однако эти работы наиболее полно и точно выражают основные ракурсы понятия «качество образования» и пути его развития: от

знаний к компетентности, предусмотренных Болонским процессом. Поэтому, возвращаясь к заглавной теме данной статьи – разработке системы менеджмента качества в СамГМУ, мы должны напомнить, что к *основным идеям и намерениям Болонского процесса* относятся: 1) Разработка и развитие высококачественных и конкурентоспособных академических стандартов (Европейское образовательное пространство); 2) Расширение доступа к образованию граждан стран – участников (в т.ч. Life Long education); 3) Академическая мобильность, ориентированная на развитие личности и удовлетворение потребностей общества.

Главными целями для реализации представленных намерений должны быть: 1) Развитие европейского сотрудничества в обеспечении качества высшего образования; 2) Развитие европейского измерения в высшем образовании.

Это будет способствовать более раннему выходу на рынок труда, международному характеру образования, возможности оценки качества общественными органами (организациями) и послужит основой для взаимного признания и мобильности. *При этом должны обеспечиваться гарантии качества – это:* 1) Планирование качества. 2) Управление качеством. 3) Обеспечение качества. 4) Улучшение качества. 5) Оценка качества.

Перенос центра тяжести должен быть осуществлен с процедур внешнего контроля качества на внутренние его гарантии. Это приведет к существенной экономии материальных и временных ресурсов, выделяемых на проведение внешней экспертизы.

Существует Европейская сеть (Ассоциация) организаций гарантии качества (ENQA) в сфере высшего образования, которой были разработаны «Стандарты и Директивы для гарантий качества высшего образования в европейском регионе». Но нужно отметить, что обеспечение качества высшего образования складывается не только из его оценки по «Стандартам и Директивам» ENQA, но и из построения системы качества в образовательных учреждениях по модели ISO.

Таб.1. Базовые стандарты ИСО 9000 версии 2000 года

| | |
|---------------|--|
| ИСО 9000:2000 | Системы менеджмента качества. Основы и словарь |
| ИСО 9001:2000 | Системы менеджмента качества. Требования |
| ИСО 9004:2000 | Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности |

Основная часть стандарта ИСО 9001:2000 состоит из 5 разделов: 1) системы менеджмента качества; 2) ответственность руководства; 3) менеджмент ресурсов; 4) процессы жизненного цикла продукции (услуги); 5) измерение, анализ и улучшение.

В настоящее время такая система в нашем университете внедрена. Получен сертификат международного образца. Хочется отметить, что среди медицинских вузов сертификат такого образца имеют только Московская медицинская академия им. И.М.Сеченова и Самарский государственный медицинский университет. Описы-

ваемая стандартом ISO 9001:2000 структура СМК отвечает основным запросам как отечественного, так и зарубежного высшего образования, в том числе и медицинского. В процессе становления системы использовалось 8 принципов менеджмента качества.

I. Ориентация на потребителя. Организация зависит от своих потребителей и, следовательно, должна понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания. Например, низкое качество образовательной услуги, предоставляемой студентам на младших курсах, приведет к проблемам на старших курсах и с конечным потребителем – работодателем выпускников.

II. Лидерство руководителя. Структуру СМК любой организации (в том числе, и нашего университета) возглавляет руководитель. Он лично берет на себя обязательства и несет ответственность за выполнение всего комплекса требований к качеству, условий контрактов с заказчиками и потребителями, за повышение уровня их удовлетворенности. Именно он отвечает за реализацию Политики в области качества с участием всех сотрудников организации, создает и поддерживает внутреннюю среду, в которой работники могли бы быть полностью вовлечены в достижение целей организации. Выполнение данного принципа полностью согласуется с требованиями ИСО 9001.

III. Вовлечение работников. Работники всех уровней составляют сущность организации; полное вовлечение дает возможность использовать их способности. Каждый должен понимать, что дефект, допущенный одним сотрудником, может отрицательно повлиять на усилия всего коллектива. Персоналу должны быть делегированы права и полномочия в обеспечении качества своей работы, что повышает его ответственность.

IV. Процессный подход. Желаемый результат достигается более эффективно, если осуществлять руководство деятельностью и ресурсами как цепочкой взаимосвязанных процессов. Все процессы СамГМУ, включенные в СМК, объединены в единую налаженную систему. Каждый сотрудник является и поставщиком (для следующего сотрудника) и потребителем (для предыдущего). Действия каждого определены в должностных инструкциях.

V. Системный подход к менеджменту. Эффективность и результативность организации улучшается при определении, понимании и управлении системой взаимосвязанных процессов в соответствии с установленной целью. При осуществлении *Системного подхода к менеджменту*, в нашем университете определена система взаимосвязанных процессов, соответствующая установленным целям. При таком подходе

улучшается эффективность и результативность деятельности организации.

VI. Постоянное улучшение. Непрерывное улучшение должно быть постоянной целью организации. Это является доказательством работы системы. Мы знаем, что наши конкуренты не стоят на месте, а требования потребителей постоянно растут, поэтому необходимо непрерывно повышать качество образовательной услуги, результативность процессов. Целесообразно переводить все последствия оказания некачественной услуги в денежные выражения и доводить эту информацию до всех работников организации.

VII. Принятие решений, основанных на фактах. Использование системы менеджмента качества дает возможность преобразовывать систематизированные знания в информационные ресурсы, то есть управлять информационными потоками. Принимать решения можно только на основе достоверных фактов.

VIII. Взаимовыгодные отношения с поставщиком повышают способность обеих сторон создавать добавленную ценность. Применительно к университету взаимовыгодные отношения с подразделениями довузовской подготовки позволяют нам получать абитуриентов со стабильным качеством знаний.

Эти принципы вытекают из основных положений управления качеством, выдвинутых У.Демингом в 1947 году. Эдвард У.Деминг (1900 – 1993 гг.) считается патриархом Всеобщего Управления Качеством (Total Quality Management – TQM) – идеологии, которая позволила добиться невиданных успехов Японии и которой придерживаются в настоящее время все ведущие и преуспевающие фирмы. Как показывает международный опыт, система управления TQM, основанная на принципах Деминга, позволяет организациям быть конкурентоспособными, выходить из кризиса и уверенно чувствовать себя в мировом экономическом сообществе.

Непрерывный процесс совершенствования деятельности Деминг представил в виде циклической последовательности четырех этапов (цикл Деминга): *На первом этапе планируются мероприятия, направленные на достижение определенной цели. На втором этапе эти мероприятия осуществляются, на третьем – анализируются результаты проделанной работы и на четвертом – в план вносятся необходимые коррективы (либо ставится новая цель). Круг замыкается, и все действия повторяются сначала* (см. рис.1).

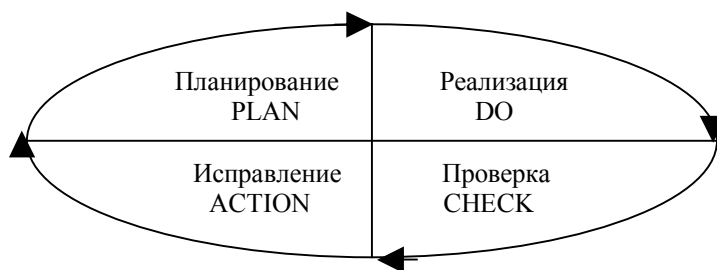


Рис. 1. Цикл Деминга

В основе этой модели SMK лежит процессный подход. Он предполагает тщательное выявление требований потребителей (и всех заинтересованных сторон) и обеспечение соответствия этим требованиям. Особое внимание уделяется результативности процессов и их постоянному улучшению. Таким образом, процессный подход обеспечивает непрерывное управление деятельностью организации, для объективного анализа которой необходим постоянный мониторинг удовлетворенности заинтересованных сторон.

В нашем университете выделены процессы, характеризующие основные виды деятельности: образовательную, методическую, научно-исследовательскую и инновационную; Их владельцы – руководители. Обозначена связь между процессами, что отражает процессный подход. Для успешного функционирования каждого из процессов организованы ресурсное обеспечение и мониторинг, которые делают их управляемыми. Руководство качеством затрагивает все сферы управления.

Таб. 2. Элементы менеджмента качества, используемые в различных сферах управления

| Управление | | | |
|--|---|----------------------------------|---|
| Качеством | Процессами | Персоналом | Ресурсами |
| Политика качества | Определение процессов, их возможностей и путей улучшения | Создание «команды» управляющих | Программа расходов на качество |
| Всеобщее обучение качеству | Ориентация на устойчивость (стабильность) процессов | Внедрение корпоративной культуры | Разработка и учет стоимостных показателей |
| Организация внутренних взаимоотношений «поставщик-потребитель» | Внедрение статистических методов | Организация рабочих групп | Сотрудничество с поставщиками |
| Внедрение и совершенствование системы качества | Анализ потенциальных несоответствий и их последствий (FMEA) | Методы и средства мотивации | Экологические программы |
| | | Повышение квалификации | |

В течение ряда лет Министерством образования Российской Федерации проводятся работы по созданию типовой модели системы качества образовательного учреждения. Можно согласиться с мнением ректора Московской медицинской академии имени И.М.Сеченова профессора Михаила Александровича Пальцева по данному вопросу: типичность исключает из рассмотрения специфику. В медицинском ВУЗе такая специфика выражается в особом виде деятельности, отсутствующем в любом другом образовательном учреждении – лечебной работе, без которой качественное медицинское образование невозможно.

Как и большинство известных SMK, система качества в университете построена по следующей концепции: *управление SMK на стратегическом уровне* (ректор, Ученый совет, представитель руководства по качеству), *управление SMK на уровне подразделений* (факультетов, кафедр). Создана организационная структура, предназначенная для разработки, внедрения, поддержа-

ния внедренной системы. Выделены, формализованы этапы (подпроцессы) и определены критерии оценки эффективности этой деятельности.

Лечебная работа рассматривается во взаимосвязи с образовательным, научно-исследовательским, инновационным процессами. Единые критерии качества современного образования для медицинских ВУЗов России определены в ГОСах по специальностям, которые являются основным национальным документом по «количеству» (перечню учебных дисциплин) и «качеству» (компетенции выпускников) подготовки. Эти критерии далее конкретизируются в учебных планах специальностей и программах учебных дисциплин. Качество образовательных программ, условия их реализации оцениваются с позиций SMK, а результативность освоения программ определяется по оценкам потребителей, т.е. студентов и работодателей выпускников.

Таким образом, речь идет о процессе маркетинга. По большому счету, он обеспечивает ори-

ентацию на рынок, дает возможность использовать его тенденции, измерять удовлетворенность потребителей. Для эффективности обеспечения качества система нуждается в постоянных проверках и аудитах. Мероприятия, осуществляемые в рамках самой организации, создают уверенность у руководства и являются инструментом управления. Это *внутреннее обеспечение качества*. У нас уже накоплен опыт работы проведения внутренних аудитов во всех подразделениях университета с последующим публичным обсуждением результатов, что способствует более качественной работе системы.

Для *внешнего обеспечения качества* и укрепления репутации организации проводился внешний аудит, намечены сроки наблюдательных аудитов. *Улучшение качества* обеспечивается проведением корректирующих и предупреждающих действий, что совершенствует процессы. Известно, что *методология улучшения качества включает*: 1) *участие всех подразделений* и каждого сотрудника организации в анализе возможности улучшения качества; 2) *исследование возможных причин*, обуславливающих появление проблем. В СамГМУ принимаются своевременные меры по предупреждению проблем в нашей работе (рисков). К числу основных рисков можно отнести наличие слабоуспевающих студентов. В конце семестра в каждом подразделении осуществляется работа по устранению причин негативных ситуа-

ций с последующим анализом предпринятых действий, т.е.; 3) *установление зависимости* между причиной и следствием на основе фактов.

На современном этапе цикл Деминга в образовательном процессе реализуется посредством решения *задач стратегического менеджмента*. *Стратегическая диагностика* – тщательный анализ финансово-экономического состояния образовательной организации, оценка ее конкурентных позиций на рынке образовательных услуг, оценка научно-технической продукции. Такая диагностика отражена в *Анализе работы СМК со стороны высшего руководства нашего ВУЗа*, отражающем ее *адекватность, пригодность, результативность*. Выбор *стратегических целей* с оценкой выгод и рисков. Нам он помог сформировать политику университета и осуществлять 1) *стратегическое планирование* и 2) *стратегический контроллинг*.

Решая задачи стратегического менеджмента, нам удается не только подтвердить лидерство университета по многим позициям, но и удерживать его. Внедренная система качества в образовательной деятельности, в частности, на высшее профессиональное образование, послевузовское и дополнительное образование, совершенствует его и способствует формированию высококвалифицированных специалистов.

EDUCATION QUALITY MANAGEMENT AS AN INTEGRAL PART OF HIGHLY QUALIFIED PERSONNEL TRAINING

©2010 G.P.Kotelnikov, G.V.Santalova, A.N.Krasnov^o

Samara State Medical University

The publication analyses the development of quality management in higher educational institutions. The quality of educational services determines the competitiveness and further development of any university. Quality management systems creation has become one of the most important aspects of the university activity. Samara state medical university quality management system was developed and introduced in 2006. The university obtained the international certificate of quality according to ISO 9001 standards. Only two Russian medical universities – our university and Moscow Medical Academy named after I.M.Sechenov – obtain such a certificate.

Key words: education quality, education quality management system, ISO 9001 standards, certificate of quality.

^o
Kotelnikov Gennady Petrovich, Doctor of science (Medicine), academician of Russian Academy of Medical Science, professor, rector of Samara State Medical University. E-mail: info@samsmu.ru
Santalova Galina Vladimirovna, Doctor of science (Medicine), professor, deputy head of the department of education, methodics and information, head of the quality control department. E-mail: Gasilinaes@mail.ru
Krasnov Alexander Nikodimovich, Candidate of science (Medicine), associate professor, head of the chair of pedagogics, psychology and psycholinguistics, the dean of teachers professional development faculty. E-mail: ankrasnoz@mail.ru