

Менеджмент и экономика здравоохранения



© СОКОЛОВСКАЯ М. В., БУЯНКИНА Р. Г.

УДК 378.1: 005

РОЛЬ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ ПРОЦЕССЕ ВУЗА

М. В. Соколовская, Р. Г. Буйанкина

ФГБОУ ВО Красноярский государственный медицинский университет имени проф. В.Ф. Войно-Ясенецкого
Министерства здравоохранения РФ, ректор – д.м.н., проф. И.П. Артюхов.

Цель исследования. Проведение анализа результатов внедрения системы менеджмента качества в образовательный процесс Красноярского государственного медицинского университета.

Материалы и методы. В работе использован ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Применены следующие методы исследования: метод экспертных оценок, анализ и синтез, обобщение и сравнение, расчетный метод, самооценка по ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Результаты. Определена роль системы менеджмента качества в образовательном процессе вуза, ее основные преимущества.

Заключение. Анализ системы менеджмента качества по различным составляющим позволил выявить, что система менеджмента качества университета развивается. В целом результативна и соответствует ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Проведенная работа имеет практическое применение для совершенствования деятельности университета.

Ключевые слова: образовательный процесс, система менеджмента качества, система измерений, система документации.

THE ROLE OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN THE EDUCATIONAL PROCESS OF HIGH SCHOOL

M. V. Sokolovskaya, R.G. Buyankina

Krasnoyarsk state medical university named after Prof. V. F. Voyno-Yasenetsky

The aim of the research. To analyse the quality management system results in the educational process of the Krasnoyarsk State Medical University.

Materials and methods. It was used the GOST R ISO 9001-2015. Were applied the following research methods: expert assessments, analysis and synthesis, generalization and comparison, the calculation method, self-assessment in accordance with GOST R ISO 9001-2015.

Results. It was defined the role of quality management system in the educational process of the university, its main advantages.

Conclusion. Analysis of the quality management system for the various components revealed that the quality management system developed at the University. In general, the impact and complies with GOST R ISO 9001-2015. Work undertaken has practical application for improving the activities of the University.

Key words: educational process, the quality management system, measurement system, documentation system

Введение

Обеспечение и постоянное улучшение качества образовательного процесса является важной задачей кафедр, факультета и всего вуза в целом.

Высокое качество образовательных услуг означает:

соответствие содержания основных профессиональных образовательных программ требованиям заказчиков и образовательным стандартам;

высокая удовлетворенность заинтересованных сторон (работодателей, студентов преподавателей и др.) качеством образовательных услуг;

положительное влияние на общество, повышение общей культуры и образованности его членов.

Управление же качеством образования предполагает управление как результатами, так и каждым этапом образовательного процесса, что в современных условиях может быть обеспечено только при наличии эффективной системы менеджмента качества (СМК). СМК рассматривается как основа для достижения поставленных целей, перехода на новую ступень организации труда, осуществления контроля над процессом и результатом подготовки специалистов и управления ими. Сертифицированная СМК является гарантией качества образовательного процесса для существующих и потенциальных потребителей, основой конкурентного преимущества вуза.

Цель исследования заключается в проведении анализа результатов внедрения СМК в образовательный процесс КрасГМУ для демонстрации возможности ее использования и преимуществ.

Материалы и методы

Для анализа СМК университета, за основу в своем исследовании, мы использовали русифицированную версию ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Обработка результатов внедрения СМК в образовательный процесс Красноярского государственного медицинского университета (КрасГМУ) осуществлялась при помощи методов экспертных оценок, анализа и синтеза, обобщения и сравнения информации, расчетного метода, самооценки уровня зрелости СМК университета по ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Результаты и обсуждение

В Красноярском государственном медицинском университете (КрасГМУ) эффективным инструментом управления качеством образовательного процесса является сертифицированная с 2006 года система менеджмента качества, рассматриваемая как гарантия повышения удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон средним, высшим и дополнительным профессиональным образованием.

Развитие и совершенствование СМК КрасГМУ осуществляется по нескольким приоритетным направлениям: улучшение качества функционирования управленческой структуры вуза; разработка документации по обеспечению и управлению качеством образовательного процесса; постоянное улучшение качества образования на основе процессного и системного подходов; разработка и внедрение системы измерений процессов образовательной деятельности; проведение независимой оценки СМК.

Кроме того, СМК вуза является документированной системой мероприятий по постановке, выполнению и управлению процессами в со-

ответствии с установленными требованиями. Все процессы в рамках модели СМК КрасГМУ объединены в три группы:

- процессы менеджмента;
- процессы жизненного цикла продукции (основные процессы научно-образовательной деятельности);
- обеспечивающие процессы.

Образовательный процесс – основополагающий процесс вуза. Данный процесс объединяет все процессы жизненного цикла продукции и напрямую взаимосвязан с процессами управленческой деятельности и обеспечения ресурсами. Среди процессов жизненного цикла продукции ключевыми являются: довузовская подготовка, прием студентов, проектирование и разработка образовательных программ, реализация основных образовательных программ, воспитательная работа с обучающимися, подготовка кадров высшей квалификации, международная и инновационная деятельность. Для каждого из них определены владельцы и руководители, что дает возможность контролировать и оценивать их результативность.

Для реализации модели СМК КрасГМУ в вузе создана методическая основа СМК. Разработанная система документации СМК КрасГМУ представлена в настоящее время документами пяти уровней (документы высшего руководства – политика в области качества, стратегия развития, Руководство по качеству, документы 2 уровня – СТО СМК вуза; 3 уровень – организационно-правовые документы; 4 – записи; 5 – нормативно-правовая база).

Данная упорядоченная система позволила систематизировать и привести к единым требованиям всю документацию вуза, что в свою очередь повышает качество образовательного процесса.

Также в университете разработана и внедрена система измерений СМК в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001, включающая: мониторинг состояния и эффективности процессов, рейтинговую систему для преподавателей, рейтинговую систему оценки знаний для студентов, самооценку работы университета, социологические исследования удовлетворенности преподавателей, обучающихся, выпускников и работодателей качеством образовательного процесса в вузе, внутренние аудиты [1].

Мониторинг состояния и эффективности процессов проводится в вузе на уровне ректората, факультетов/институтов/направлений подготовки и кафедр, что позволяет определить текущее состояние СМК университета, проследить динамику и определить (скорректировать) вектор развития.

Внедрение же рейтинговой системы для преподавателей усилило мотивацию сотрудников к активной, творческой работе по всем направлениям, способствовало повышению уровня организации образовательного процесса в университете. А также данная система позволяет оценить работу конкретного сотрудника и улучшить результаты его работы в будущем. Кроме того, рейтинговая система создает фактическую информационную базу, всесторонне отражающую деятельность как отдельного преподавателя, так и вуза в целом, дает возможность дальнейшего совершенствования образовательного процесса университета.

Также в организации учебного процесса в КрасГМУ функционирует рейтинговая система оценки знаний. Данная система необходима для текущего анализа качества усвоения обучающимися программного материала и оперативного внесения изменений в содержание

учебно-методических комплексов, а также позволяет оперативно получать данные мониторинга успеваемости студентов, необходимые для реализации улучшения образовательного процесса в университете. Кроме того, рейтинговая система оценки качества подготовки обучающихся является одним из элементов SMK образовательного процесса в вузе и вводится с целью повышения качества подготовки кадров и объективности его оценки. Особо следует отметить, что рейтинговая система, являясь формой проверки приобретенных знаний, умений, навыков и способов деятельности, активно влияет на изменение самой технологии образовательного процесса в вузе.

В университете один раз в год проводится самооценка деятельности в области обеспечения качества по ГОСТ Р ИСО 9001. Руководство вуза уделяет большое внимание анализу результатов

самооценки, используя их при планировании и организации мероприятий по улучшению образовательной, научной, социальной и воспитательной деятельности [2].

В прошлом учебном году впервые проводилась самооценка по ГОСТ Р ИСО 9001-2015 [3], разработанная сотрудниками отдела управления качеством подготовки специалистов (ОУКПС). По результатам самооценки SMK вуза, по мнению респондентов, по 7 критериям из 7 SMK университета находится на 3 уровне зрелости из 3 существующих и определяется как «система с высокими показателями эффективности» (рис.1).

Лепестковая диаграмма имеет относительно ровную форму, что свидетельствует о равномерности функционирования SMK университета.

В КрасГМУ также создана и эффективно функционирует система мониторинга удовлет-



Рис. 1. Результаты самооценки по ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

воренности качеством образования основных групп потребителей, включающих четыре блока: 1) мониторинг удовлетворенности работодателей качеством подготовки выпускников; 2) мониторинг удовлетворенности обучающихся организацией и содержанием образовательного процесса; 3) мониторинг удовлетворенности профессорско-преподавательского состава работой в вузе; 4) мониторинг удовлетворенности выпускников качеством полученного образования.

Поэтому, для проведения измерений и мониторинга удовлетворенности потребителей в вузе разработан СТО СМК «Маркетинговые исследования уровня удовлетворенности потребителей», который устанавливает комплекс норм, правил, требований к данной процедуре и обязателен к исполнению всеми подразделениями и должностными лицами вуза, задействованными в процессе маркетинговых исследований удовлетворенности потребителей. Разработанный стандарт направлен на выполнение требований п. 9.1.2 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015).

Материалы мониторинга ежегодно докладываются на Ученом совете, Совете по качеству, Педагогическом совете, публикуются в форме отчетов о проведении социологических исследований и представляются для ознакомления не только высшему руководству, но и всем сотрудникам университета. Результаты анализа удовлетворенности потребителей используются при проведении анализа СМК со стороны руководства, анализа корректирующих действий.

Одним из основных направлений развития системы измерений СМК КрасГМУ является проведение внутренних аудитов в структурных подразделениях. Они используются в вузе для того, чтобы выстроить четкую систему оценки

качества образования [4,5]. В КрасГМУ внутренние аудиты проводятся с 2005 года. Начиная с данного периода процесс аудита усовершенствован по принципу «от простого к сложному» – переход от аудитов отдельных документов в подразделении к аудиту элементов (процессов) СМК и комплексным аудитам структурных подразделений. В ходе аудита проверяются процессы и элементы СМК.

С целью устранения выявленных несоответствий структурные подразделения разрабатывают планы корректирующих и предупреждающих мероприятий. Результаты за предыдущие годы показали, что подразделения сами заинтересованы в проведении внутренних аудитов, так как они дают возможность повысить результативность работы структурного подразделения. Выполнение планов корректирующих и предупреждающих мероприятий контролируется сотрудниками ОУКПС или аудиторской группой в ходе процедуры повторного аудита. Положительный опыт проведения внутренних аудитов в университете заключается в обеспечении соответствия СМК требованиям международных и национальных стандартов ИСО 9001 и внутренней документации вуза, в повышении качества основных и вспомогательных процессов в университете, определении возможностей для улучшения работы вуза, предоставлении руководству и заинтересованным сторонам данных о результативности СМК. Данный процесс регламентирован СТО СМК 9.2.01-16 «Внутренние аудиты».

Необходимо отметить, что ключевым моментом при разработке и внедрении СМК стала ориентация на постоянное улучшение условий работы преподавателя, который является основным действующим лицом в образовательном

процессе университета. Главная потребность преподавателя – профессиональное признание, общение и поддержка коллег. В связи с этим развитие СМК в нашем вузе привело к необходимости более широкого внедрения новых педагогических технологий.

Так, например, в КрасГМУ с 2009 года организована подготовка по программе дополнительной квалификации «Преподаватель высшей школы». В ходе обучения преподаватели не только слушают лекции и участвуют в практических занятиях, но и разрабатывают проекты применения педагогических технологий в своих учебных курсах, а большинство участников апробируют на практике некоторые из вновь освоенных технологий. Основная часть практических занятий проходит в виде тренингов. Завершается обучение публичной защитой выпускной квалификационной работы. Таким образом, обучение педагогическим инновациям вышло в нашем вузе на системный уровень.

Чтобы сплотить коллектив и вовлечь его в работу по совершенствованию СМК сотрудниками ОУКПС проводится обучение коллег основам менеджмента через проведение различных семинаров по СМК и организации дистанционных курсов. Например, в вузе разработаны дистанционные курсы по темам: «Основы внутреннего аудита образовательной организации», «Новая версия ISO 9001:2015. Особенности построения СМК» где обучено более ста сотрудников.

Неотъемлемыми результатами совершенствования СМК вуза является независимая оценка деятельности КрасГМУ. За прошедший период мы стали лауреатом конкурса Министерства образования РФ «Системы качества подготовки выпускников образовательных учреждений

профессионального образования» (2008 г.), лауреатом конкурса «Золотая медаль. Европейское качество» (2009 г.), победителем всероссийского конкурса в области менеджмента качества (2012 г.). Университет стал победителем конкурса «Лучшие образовательные программы инновационной России» по программам: лечебное дело, педиатрия, стоматология, клиническая психология.

Вузом накоплен и личный опыт участия в ежегодных конкурсах Всероссийской организации качества, позволяющий оценить работу сотрудников и их вклад в построение модели СМК КрасГМУ. Почетные дипломы ВОК «Российский лидер качества» получили ректор КрасГМУ профессор И.П. Артюхов и проректор по учебной работе профессор С.Ю. Никулина (2010 г.).

К числу достоинств сертифицированной СМК КрасГМУ можно отнести: обеспечение согласованности и структурированности действий внутри организации, достижение высокой степени вовлеченности персонала в улучшение деятельности вуза, позитивное общественное мнение о надежности, стабильности и высоком уровне развития университета, положительный имидж и высокий статус вуза, в т.ч. на международном рынке, приоритет среди конкурирующих вузов при прочих равных условиях, маркетинговые преимущества, что, конечно же, влияет на постоянное улучшение качества образовательного процесса вуза.

Заключение

Таким образом, внедрение СМК в КрасГМУ позволило:

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;

повысить рейтинг медицинских специальностей;

расширить диапазон перспективных контактов и контрактов в международной деятельности университета [6].

Литература

1. Габидуллин И.Ф., Ямалетдинова К.Ж., Ямалетдинова Г.Ф., Янгурадова З.А. Внедрение систем менеджмента качества в многоуровневом образовательном процессе вуза // Вестник ОГУ. – №3. – 2014. – С.78-83.

2. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Система менеджмента качества. Требования. – Введ. 2015-28-09. – М.: Стандартинформ, 2015. – 24 с.

3. Олейникова Т.А., Овод А.И., Солянина В.А. Система менеджмента качества как современный подход к управлению образованием // Высшее образование в России. – №1. – 2015. – С. 119-126.

4. Соколовская М.В., Буянкина Р.Г., Попова О.М., Никулина С.Ю. Критерии эффективности внутренних аудитов образовательной организации // Сибирское медицинское обозрение. – 2014. – №6. – С. 95-100.

5. Соколовская М.В., Замиралова Е.В., Буянкина Р.Г. Самооценка как инструмент улучшения системы менеджмента качества образовательной организации // Сибирское медицинское обозрение. – 2014. – №3. – С.80-84.

6. Соколовская М.В., Замиралова Е.В., Клобертанц Е.П., Казакова Е.Н., Буянкина Р.Г. При-

менение функционального подхода к оценке внутренних аудитов системы менеджмента качества образовательного комплекса // Сибирское медицинское обозрение. – №3. – 2015. – С. 93-97.

References

1. Gabidullin I.F., Yamaletdinova K.Zh., Yamaletdinova G.F., Yanguradova Z.A. The introduction of quality management systems in multi-level educational process of high school // Vestnik of OSU. – № 3. – 2014. – P.78 - 83.

2. GOST R ISO 9001-2015. Quality Management System. Requirements. – Introduced. 2015-28-09. – M.: Standartinform, 2015. – 24 p.

3. Oleynikova T.A., Ovod A.I., Solyanina V.A. The quality management system as a modern approach to management of education // Higher education in Russia. – №1. – 2015. – P. 119-126.

4. Sokolovskaya M.V., Buyankina R.G., Popova O.M., Nikulina S.Yu. Criteria of efficiency of the educational organization internal audits // Siberian Medical Review. – 2014. – № 6. – P.95-100.

5. Sokolovskaya M.V., Zamiralova E.V., Buyankina R.G. Self-assessment as a tool to improve the quality management system of educational organization // Siberian Medical Review. – 2014. – № 3. – P. 80-84.

6. Sokolovskaya M.V., Zamiralova E.V., Klobertants E.P., Kazakova E.N., Buyankina R.G. Using the functional approach to the assessment of internal audits of the quality management system of educational complex // Siberian Medical Review. – №3. – 2015. – P. 93-97.

Сведения об авторах

Соколовская Марина Владимировна – специалист по СМК отдела управления качеством подготовки специалистов, ФГБОУ ВО Красноярский государственный медицинский университет имени проф. В.Ф. Войно-Ясенецкого МЗ РФ.

Адрес: 660022, г. Красноярск, ул. Партизана Железняка, г. 1; тел.: 8 (391) 2271433; e-mail: sokolovskaya-marina@yandex.ru.

Буянкина Римма Геннадьевна – кандидат медицинских наук, доцент кафедры-клиники стоматологии ИПО; начальник отдела управления качеством подготовки специалистов, ФГБОУ ВО Красноярский государственный медицинский университет имени проф. В.Ф. Войно-Ясенецкого МЗ РФ.

Адрес: 660022, г. Красноярск, Партизана Железняка, г. 1; тел.: 8 (391) 220 0085; e-mail: buyankinar@mail.ru.

University named after Prof. V.F. Voino-Yasenetsky, Ministry of Health of the Russia Federation.

Address: 1, Partizana Zheleznyaka str., Krasnoyarsk, Russian Federation, 660022; tel.: 8 (391) 2271433; e-mail: sokolovskaya-marina@yandex.ru.

Buyankina Rimma Gennadievna – Candidate of Medical Sciences, Assoc. Prof., Institute of Post-diploma Education and Advanced Training, Head, Quality Management Department, Krasnoyarsk State Medical University named after Prof. V.F. Voino-Yasenetsky, Ministry of Health of the Russia Federation.

Address: 1, Partizana Zheleznyaka str., Krasnoyarsk, Russian Federation, 660022; tel.: 8 (391) 220 0085; e-mail: buyankinar@mail.ru.

Authors

Sokolovskaya Marina Vladimirovna – the specialist in QMS of Quality Management Department, Krasnoyarsk State Medical

© АЛЯМОВСКИЙ В.В., ОВЧИННИКОВА С.А.

УДК 614.252.1:616.31(571.51)"2010/2015"

АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ АТТЕСТАЦИИ ВРАЧЕЙ СПЕЦИАЛЬНОСТИ «СТОМАТОЛОГИЯ» НА ТЕРРИТОРИИ КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ ЗА ПЕРИОД С 2010 ПО 2015 ГОДЫ

В.В. Алямовский, С.А. Овчинникова

ФГБОУ ВО Красноярский государственный медицинский университет имени проф. В.Ф. Войно-Ясенецкого Министерства здравоохранения РФ, ректор – д.м.н., проф. И.П. Артюхов; кафедра-клиника стоматологии ИПО, зав. – д.м.н., проф. В.В. Алямовский.

Цель исследования. Анализ протоколов заседаний экспертной комиссии по аттестации врачей-стоматологов на квалификационные категории, проходивших аттестацию на территории Красноярского края за период 2010 – 2015 гг.

Материалы и методы. Согласно материалам протоколов был проведен статистический анализ результатов заседаний экспертной группы по аттестации специалистов стоматологического профиля на присвоение квалификационных категорий с помощью лицензионной программы SPSS IBM Statistics 20.0.

Результаты. Исследованием выявлена невысокая заинтересованность молодых специалистов, работающих в медицинских организациях Красноярского края, в получении квалификационной категории, в сравнении с молодыми специалистами городов Красноярск и Норильск. Специалисты-стоматологи, работающие в медицинских организациях негосударственной формы собственности, в настоящее время также не заинтересованы в присвоении квалификационных категорий.

Заключение. Анализ протоколов заседаний экспертной группы по аттестации специалистов стоматологического профиля позволяет сделать вывод о необходимости проведения разъяснительной работы среди представителей специальности «стоматология» по вопросам принципов непрерывного медицинского образования в условиях внедрения в практику системы аккредитации специалистов.

Ключевые слова: аттестация, аккредитация, непрерывное медицинское образование, квалификационные категории.