

изучению образовательного процесса в целом [1]. Последовательная реализация этого подхода – стратегическая задача системы менеджмента качества образования. Ее основные принципы: сочетание внутренней и внешней оценки, самоконтроля и контроля, самоуправления и управления.

#### ЛИТЕРАТУРА:

1. Волошина И. От качества преподавания к качеству образования [Электронный ресурс]// Платное образование. – 2006. – №4 (42). – URL: <http://www.pirogova.ru>
2. Капелюн З., Донецкая С., Струминская Л. Потребительский мониторинг удовлетворенности качеством образовательных услуг в вузе// Стандарты качества. – 2006. – № 1.
3. Козлов В.А., Чернядьев С.А., Макарошкин А.Г. Роль анкетирования студентов управления качеством обучения// Система менеджмента качества в высшей школе и в высшем профессиональном медицинском образовании: Мат. Региональной конф. с междунар. участием. – Екатеринбург, 2009. – С.114-117
4. Куприянова И.Н., Куприянова А.А. Мониторинг удовлетворенности внутренних потребителей для оценки качества обучения с позиций компетентностного подхода в медицинском вузе// Повышение качества высшего профессионального образования: Мат. Всеросс. науч-метод. конф. – Ч.2. – Красноярск, 2009. – С.91-95.

### **ИССЛЕДОВАНИЕ ФАКТОРОВ КАЧЕСТВА ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ ВНУТРИКАФЕДРАЛЬНОЙ СМК**

О.В. Кремлева, О.Н. Пирогова  
Кафедра психиатрии ФПК и ПП  
Уральская государственная медицинская академия

В настоящее время одним из принципов менеджмента качества является постоянное улучшение. Основой для этого являются статистические методы, которые могут применяться для определения изменчивости процессов и их результатов, что обязывает организации определять, собирать и анализировать соответствующие данные по определению пригодности/результативности СМК и выявлению возможности улучшений [1]. Для подобного анализа должны выявляться и фиксироваться все факторы, даже те, которые кажутся незначительными. Однако в реальности нередко 20 % элементов обеспечивают около 80 % результата (принцип Парето), поэтому обычно требуется выявить 2-3 наиболее важные первичные причины и управлять ими [2]. Для первичной оценки факторов, влияющих на процесс, более всего пригоден метод экспертной оценки.

Исходя из целей СМК на кафедре психиатрии ФПК и ПП была создана группа экспертов, имеющих отношение к образовательному процессу (6 преподавателей кафедры). Задачей экспертной группы была разработка списка возможных факторов, влияющих на качество образовательного процесса, и

выбор тех факторов, которым необходимо уделить наибольшее внимание. В процессе «мозгового штурма» использовалась модель К. Ишикавы, известная как Диаграмма причин и эффектов («Рыбья кость», Fishbone-Ishikawa-Diagram), которую удобно использовать для ранжирования причин, влияющих на результат улучшения качества [3]. В соответствии с основными категориями причин, названных в диаграмме, в ходе «мозгового штурма» экспертами были выделены 5 категорий:

1. Причины, связанные с человеческим фактором (мотивация курсантов на обучение, личность преподавателя, возможность для курсантов реализовать свои творческие проекты в процессе обучения);

2. Причины, связанные с оборудованием (комфортность условий обучения);

3. Причины, связанные с материалами (новизна преподаваемого материала, доказательность, практическая значимость);

4. Причины, связанные с технологией работы и организацией процессов (темп изложения, доступность изложения, «пеизнурительность» обучения);

5. Причины, связанные с методами измерения (обратная связь посредством формализованных анкет).

Выявленные причины необходимо было проранжировать по степени влияния на результат. Однако в процессе ранжирования эксперты столкнулись с проблемой: имеющиеся в традиционных измерительных инструментах индикаторы заданы произвольно, без предварительной оценки веса каждого из факторов и нуждаются в статистической проверке. Таким образом, категория причин, которая, по мнению экспертной команды, являлась основной (и оказалась ближе к «голове рыбы» на диаграмме Ишикавы) – это причины, связанные с методами измерения.

В соответствии с программой намеченных улучшений процесса обучения был предпринят исследовательский этап для поиска объективных критериев оценки качества, которые имеют решающее значение для достижения результата и вычисления их относительного «веса». Все выявленные экспертами «причины» были внесены в анонимный структурированный опросник для потребителей услуг (курсантов кафедры психиатрии ФПК и ПП) как тип мотивации к обучению и рейтинг факторов качества обучения. Участников исследования инструктировали выбрать из списка тип своей мотивации к последипломному обучению на кафедре психиатрии ФПК и ПП (можно было делать более одного выбора) и определить место в рейтинге (от 1-го до 10-го) каждого из предложенных в списке факторов, связанных с «идеальным процессом обучения». Для последующего определения условного среднего веса каждого фактора производился статистический анализ с использованием пакета Vortex 5.1: место в рейтинге переводилось в 10-балльную систему («1 место» – 10 баллов, «10-е место» – 1 балл). Средне-групповой рейтинг определялся после обратного перевода средних баллов каждого фактора в рейтинг его места в списке факторов качества обучения.

Группа респондентов включала 50 специалистов: психиатры – 22 / медицинские психологи – 28; женщины – 41 / мужчины – 9; средний возраст  $40,94 \pm 1,81$  года. Результаты исследования представлены в таблицах 1 и 2.

Таблица 1 - Субъективная мотивация к последипломному обучению психиатрии (n = 50)

№	Мотивация к обучению	n	%
1	«получить новые знания»	41	56,9
2	«продлить сертификат по специальности»	22	36,1
3	«отдохнуть от работы»	5	6,9
4	«другое»	0	0
Итого:		68*	100,0

Примечание: \* – общее число ответов превышает количество респондентов в связи с возможностью сделать несколько выборов.

Более половины респондентов выбрали в качестве основного мотива для последипломного образования «получение новых знаний», но значимого преобладания какого-либо типа мотивации не обнаружилось ( $p > 0,005$ ). Настораживающей находкой явился выбор трети курсантов мотивации на обучение ради продления сертификата. При этом в корреляционном анализе обнаружилась значимая негативная связь мотивации на «продление сертификата» с мотивацией «получить новые знания» ( $V$  Крамера = 0,372,  $p < 0,05$ ), что дает основание предполагать негативный вклад формальной мотивированности курсантов в их вовлеченность.

Таблица 2 - Средний вес и рейтинг факторов качества обучения по данным опроса потребителей (n = 50).

Факторы качества обучения	Средние значения в баллах (вес)	Место фактора в рейтинге
Новизна материала	$8,31 \pm 0,75$	1
Личность преподавателя	$7,28 \pm 0,74$	4
«Неизнурительность» обучения	$4,88 \pm 1,17$	7
Темп изложения	$5,71 \pm 0,68$	6
Доступность изложения	$7,54 \pm 0,68$	3
Доказательность	$6,5 \pm 0,8$	5
Практическая значимость	$8,18 \pm 0,8$	2
Возможность реализовать свои творческие проекты	$4,2 \pm 1,25$	8
Комфортность условий обучения	$3,84 \pm 1,03$	9
Другое	0	10

Соответственно месту в рейтинге все факторы были разделены на 3 интервала:

- высокий рейтинг (1-3 место): новизна материала, практическая значимость и доступность изложения;

- средний рейтинг (4–6 место): личность преподавателя, доказательность и темп изложения;
- низкий рейтинг (7 место и далее): «неизнурительность» обучения, возможность реализовать свои творческие проекты и комфортность условий обучения.

Таким образом, 3 высокорейтинговых фактора, ассоциируемые курсантами с «идеальным процессом обучения», относились всего к 2-м группам причин, связанных с материалами (новизна материала, практическая значимость) и технологией работы (доступность изложения) (Диаграмма причин и эффектов).

Вклад мотивации к обучению в оценку качества обучения удалось установить только косвенно (через процедуру корреляционного анализа), поскольку тип мотивации не участвовал в рейтинге факторов качества обучения. Оказалось, что курсанты, мотивированные на продление сертификата, значимо чаще придавали высокий рейтинг «неизнурительности» обучения ( $V$  Крамера = 0,393,  $p < 0,05$ ) и «личности преподавателя» ( $V$  Крамера = 0,365,  $p < 0,05$ ), то есть факторам качества, имеющим низкий и средний рейтинг при среднегрупповом оценивании.

Полученные результаты позволяют:

1. придать наибольший вес выделенным высокорейтинговым факторам новизны материала, практической значимости и доступности изложения и наименьший вес факторам «неизнурительности» обучения и личности преподавателя при составлении объективных измерительных инструментов в оценке удовлетворенности потребителей качеством обучения;
2. адресно сосредоточить усилия внутрикафедальной СМК на улучшениях, нацеленных на факторы, связанные с новизной и практической значимостью преподаваемых материалов, а также с доступностью их изложения.

#### ЛИТЕРАТУРА:

1. Владимирцев А.В., Шеханов Ю.Ф. Принцип постоянного улучшения в проектах МС ИСО семейства 9000:2000 // Методы менеджмента качества, 2000; 10: 4.
2. Лощина И.В. Какая польза от «рыбьего скелета» // Методы менеджмента качества, 2008;10: 36.
3. Костерин А.Г., Логанов С.В. Стратегии развития качества: Диаграмма Fishbone-Ishikawa – поиск решений в причинах проблемы. – М.: Экономика. 2008. – 361 с.