

оценки, которая учитывается при определении аттестационной оценки студента по дисциплине.

Следует отметить, что по нашей предварительной оценке такой объемный и сложный предмет, каковым является патологическая анатомия, при внедрении балльно-рейтинговой системы обучения, в которой заложены принципы более активного участия студента в процессе обучения, а также элементы объективизации оценки знаний, успешнее поддается изучению в процессе обучения.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Касимов Р.Я., Зинченко В.Я., Грантберг И.И. Рейтинговый контроль // Высшее образование в России. – 1994. – № 2. – С. 83–92.
2. Волошина, Т. В. К проблеме балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости студентов вуза : [Новосибирский гос. пед. ун-т] / Т. В. Волошина, Е. Б. Кузнецова // Вестн. пед. инноваций. – 2009. – № 1. – С. 7-17.
3. Козырев, В. А. Высшее образование России в зеркале Болонского процесса: научно-методическое пособие: 2-е изд., доп. / В. А. Козырев, Н. Л. Шубина. – СПб.: изд-во РГПУ им. А. И. Герцена, 2005. – С. 388-403.

### РОЛЬ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ОБРАЗОВАНИИ

В.Г. Харитонов  
Кафедра фармации  
Уральская государственная медицинская академия

В жизни вузов наступает новый этап. Внедрение системы менеджмента качества становится для них насущной потребностью. Это обусловлено рядом факторов.

Во-первых, это жесткие требования, предъявляемые к учреждениям образования существенными изменениями на мировом рынке образовательных услуг. Так, в нормативных актах, касающихся реформирования европейского образования, неоднократно подчеркивается, что европейское высшее образование должно строиться на основе демонстрации качества, а само качество – основное условие для доверия, уместности, мобильности, совместимости и привлекательности в зоне европейского высшего образования. Внедрение системы управления качеством образования в Европе является одним из стратегических направлений Болонского процесса.

Во-вторых, это происшедшие в последние годы значительные изменения национальной государственной политики в области образования: разработка и принятие концептуальных документов развития образования – Национальной доктрины образования, Концепции модернизации российского образования, Федеральной программы развития образования, Программы социально-экономического развития РФ – а также утверждение региональных программ развития 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. Одним из серьезных политических решений, определивших главное направление образовательных реформ в нашей стране, является вступление России в Болонский процесс.

В-третьих, как никогда остро встает необходимость повышения конкурентоспособности вузов, повышения качества обучения, уровня компетентности преподавателей, актуализации набора специальностей, открытия новых востребованных специальностей, внедрения инновационных образовательных технологий.

В-четвертых, появляется необходимость строгого соблюдения требований государственных и образовательных стандартов, прохождения лицензирования, периодической успешной аккредитации.

В связи с этим, в образовательном учреждении должна быть эффективная и гибкая система управления, в которой четко распределены ответственность и полномочия сотрудников, установлены единые правила выполнения работ и критерии оценки.

Одним из основных факторов успешной деятельности любой организации, в том числе образовательной, является качество результатов ее деятельности, признанное потребителями и другими заинтересованными сторонами.

Качество образования в этом смысле можно определить как сбалансированное соответствие образовательного процесса и его результатов установленным потребностям, целям, требованиям и нормам, которые определяют отдельными гражданами, предприятиями и организациями, обществом и государством в целом.

Традиционно во всех образовательных учреждениях основные направления обучения и формы оценки знаний определяются учебными планами. Однако наличие учебного плана не гарантирует удовлетворения потребностей и ожиданий всех заинтересованных сторон. Достичь необходимого уровня качества, удовлетворяющего требованиям всех заинтересованных сторон можно с помощью созданной, внедренной и сертифицированной третьей стороной системы менеджмента качества (СМК).

Международный стандарт ИСО-9001 определяет основные принципы менеджмента качества.

1. Ориентация на потребителя,
2. Лидерство руководителя,
3. Вовлечение сотрудников,
4. Процессный подход,
5. Системный подход к управлению,
6. Постоянное улучшение,
7. Принятие решений, основанное на фактах,
8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками.

Эти признанные во всем мире принципы длительное время находили применение в основном в промышленности, затем – в сфере услуг, сегодня же их все более активно применяют в образовании.

Мировая практика показала, что лишь выполнение этих принципов является залогом эффективного функционирования управленческой системы.

В последнее время заметно активизировалась деятельность ведущих вузов России по внедрению стандартов ИСО серии 9000 и методов TQM в образование.

В 2006 году был разработан стандарт ГОСТ Р 52614.2-2006 «Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001 в сфере образования». Применение данного стандарта в образовательном учреждении, в частности, гарантирует:

- решение проблем с набором абитуриентов;
- повышение уровня посещаемости и успеваемости студентов; отсутствие проблем и преимуществ при подготовке и прохождении лицензирования и аккредитации;
- контроль качества работы преподавателей по измеримым показателям;
- повышение уровня компетентности преподавателей и решение вопросов с недостаточным уровнем квалификации при ведении тех или иных дисциплин;
- четкое планирование занятий, в том числе стройный порядок заблаговременного информирования о внесении изменений в расписание уроков, замен преподавателей;
- наведение порядка в управлении внешней и внутренней документацией, включая систему прохождения изменений к документам и доведения до заинтересованных сторон и т. д.

Это только небольшой перечень задач, которые актуальны для образовательных учреждений и достигаются благодаря системе менеджмента качества. Разумеется, что хорошее качество результатов вуза может быть достигнуто только при хорошем качестве образовательного процесса, которое определяется как его содержанием, так и его обеспеченностью материально-техническими, информационными и кадровыми ресурсами. Поэтому 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.

При помощи процессного подхода, являющегося одним из эффективных инструментов СМК, в учреждении образования могут быть организованы и четко регламентированы такие работы, как исследование и анализ рынка, оценка удовлетворенности потребителей и управление жалобами, планирование и контроль качества образовательных услуг, внутренние аудиты (проверки), воспитательная работа, управление кадрами, инфраструктурой

(включая не только учебные аудитории, но и объекты социально-бытового назначения), управление профессионально-образовательной средой.

Время выдвигает одинаковые требования ко всем высшим образовательным учреждениям, но каждое из них обладает своими особенностями. В связи с этим, и системы менеджмента качества должны обладать отличиями в зависимости от специфики вуза.

Так, политика медицинского вуза должна соответствовать, в первую очередь, нуждам здравоохранения и общества ( в т.ч. применительно к потребностям системы здравоохранения в регионе) по числу и качеству подготовки специалистов, обеспечивать эффективность образования (соотношение вкладываемых ресурсов к результату), гибкость управления, и конкурентоспособность (на основе стандартов качества обучения) и научной продукции.

Главной стратегической целью медицинского вуза должно являться достижение качества образовательной, научной и клинической деятельности, соответствующего лучшим образцам отечественных и зарубежных медицинских школ, на основе построения эффективной модели социального партнерства между университетом, студентами, сотрудниками, системой здравоохранения, профессиональным сообществом и обществом в целом.

Цели и задачи системы менеджмента качества медицинского образовательного учреждения на всех уровнях должны быть тесным образом связаны с реализацией Стратегии его развития. Лидерство руководителя вуза в первую очередь должно быть направлено на разъяснение целей и Стратегии сотрудникам всех уровней, т.к. вовлеченность персонала в деятельность по совершенствованию является непреложным условием успешного менеджмента качества.

С целью мотивации сотрудников к повышению качества и результативности своей деятельности Система менеджмента качества предполагает функционирование и постоянное совершенствование конкурентной среды.

Важным элементом в системе качества является оценка результативности. Для этого должны быть разработаны и утверждены количественные показатели результативности деятельности подразделений, руководителей и персонала, по которым будет проводиться регулярная оценка в соответствии с измеримыми критериями, документированными в картах процессов данной организации. Только в этом случае администрация вуза сможет принимать решение о мотивации сотрудников на основании объективного анализа их результативности.

Важными рычагами в деятельности по совершенствованию являются также внедрение системы взаимодействия между подразделениями «внутренний поставщик – внутренний потребитель» и системы внутренних аудитов. Критерии оценки этих процессов должны быть согласованы и документированы и являться основой для принятия решений, основанных на фактах.

Оценка удовлетворенности потребителей должна предусматривать оценку всех заинтересованных сторон (абитуриентов, студентов и их родителей, аспирантов и докторантов, потребителей НИР, государственных органов, руководителей предприятий, организаций и учреждений здравоохранения), быть документированной, проанализированной руководством и являться основой для разработки корректирующих и предупреждающих действий.

Внедрение принципов менеджмента качества в вузе и даже сертификация СМК третьей стороной не является конечной целью стандарта ИСО-9000. Только постоянное улучшение, совершенствование, развитие СМК обеспечит эффективную систему управления организацией на пути к повышению эффективности деятельности, удовлетворению и предвосхищению все возрастающих требований потребителей, общества, государства и процветанию вуза.

### **ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СТУДЕНТОВ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОГО И МЕДИКО-ПРОФИЛАКТИЧЕСКОГО ФАКУЛЬТЕТОВ ОБУЧЕНИЕМ И ОРГАНИЗАЦИЕЙ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА НА КАФЕДРЕ ВНУТРЕННИХ БОЛЕЗНЕЙ**

О.М. Хромцова, П.В. Андреев, И.А. Николаева  
Кафедра внутренних болезней № 2

Уральская государственная медицинская академия

Актуальной проблемой современного образования является качество подготовки специалистов. Одной из главных задач менеджмента качества является определение степени удовлетворенности внутренних потребителей процесса обучения – студентов. Влияние на качество подготовки специалистов происходит в результате мониторинга определенных характеристик образовательного процесса, что становится возможным только при формировании «обратной связи» со студентами. В качестве методики изучения мнения студентов активно используется анкетирование.

На кафедре внутренних болезней № 4 анкетирование студентов проводится после завершения курса лекций и практических занятий, поскольку мы считаем, что для большей объективности оценки качества деятельности кафедры оптимальным является опрос студентов на 4 курсе стоматологического и на 5 курсе медико-профилактического факультетов. У студентов есть возможность сравнивать работу различных преподавателей и лекторов, а это означает, что мнения анкетироваемых будут более объективны. Анкетирование включает в себя обращение к студентам с пояснением причины проведения исследования и важности их участия, определяются правила заполнения анкеты, разработанной на кафедре. Бланк анкеты студенты заполняют анонимно. Студентам предлагается оценить по пятибалльной шкале качество преподавания курса и организацию учебного процесса на кафедре в целом, качество читаемых лекций (их наглядность и содержательность), организацию практической работы студентов с пациентами на практических