

activity in the system of continuing medical and pharmaceutical education at Kursk State Medical University. The article presents the main results of a complex structure and functional analysis of the system of postgraduate medical education according to the following criteria: mission, policy, objective; organizational structure and interaction; characteristic of the teaching staff; kinds of activity (educational levels, programs, specialties, the contingent trained); methodology (quality management, consumers motivation and satisfaction, concept of developing personal-centered training, innovative information educational technologies); productivity and efficiency of a process.

Keywords: medical and pharmaceutical education, internship, residency, supplementary professional education, system of continuing education, innovative information educational technologies

References

1. Lazarenko V.A., Okhotnikov O.I., Komissinskaya I.G. (2012) [Technology of measurement of educational activity]. *Akkreditatsiya v obrazovanii* [Accreditation in education]. No. 1(53), pp. 64-66. (In Russ., abstract in Eng.)
2. Lazarenko V.A., Okhotnikov O.I. (2010) [Interaction of higher education institution and practical health care]. *Vysshee obrazovanie v Rossii* [Higher education in Russia]. No. 1, pp. 105-108. (In Russ., abstract in Eng.)
3. Komissinskaya I.G., Mishustin V.N. (2010) [The system of post-diploma education]. *Vysshee obrazovanie v Rossii* [Higher education in Russia]. No. 1, pp. 113-117. (In Russ., abstract in Eng.)

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА КАК СОВРЕМЕННЫЙ ПОДХОД К УПРАВЛЕНИЮ ОБРАЗОВАНИЕМ

ОЛЕЙНИКОВА Татьяна Анатольевна – канд. фарм. наук, доцент, начальник центра менеджмента качества, Курский государственный медицинский университет. E-mail: ol_tanja@mail.ru

ОВОД Алла Ивановна – д-р фарм. наук, профессор, начальник учебно-методического управления, Курский государственный медицинский университет. E-mail: aovod@mail.ru

СОЛЯНИНА Виктория Александровна – канд. фарм. наук, доцент, специалист центра менеджмента качества, Курский государственный медицинский университет. E-mail: soljan@yandex.ru

Аннотация. Управление 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). Она 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 система менеджмента качества является гарантией качества образовательного процесса для существующих и потенциальных потребителей, основой конкурентного преимущества вуза.

Ключевые слова: качество образования, система менеджмента качества, мониторинг, процесс, процессный подход, рейтинговая оценка, сертификация

С целью повышения качества образования как стратегического фактора общественного развития необходимо постоянно и планомерно наращивать потенциал об-

разовательной организации. В соответствии с государственной программой развития образования на 2013–2020 гг. одной из ключевых задач вузов является создание современной системы оценки качества образования на основе принципов открытости, объективности, прозрачности, общественно-профессионального участия. В современных условиях реформирования законодательной базы, повышения требований потребителей к результатам обучения обеспечение высокого уровня качества образования требует от вузов наличия интегрированной системы оценки образовательного процесса и управления им, допускающей применение инвариантной методики ее построения для каждой образовательной организации.

В Курском государственном медицинском университете (КГМУ) эффективным инструментом управления качеством образования является *система менеджмента качества* (СМК), рассматриваемая нами как гарантия повышения удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон средним, высшим и дополнительным профессиональным образованием.

Первые шаги по формированию внутривузовской системы менеджмента качества в КГМУ были сделаны в 2004 г. на основе проведения самооценки деятельности вуза, которая, согласно стандартам и директивам Европейской ассоциации гарантии качества в высшем образовании (ENQA), для учебных заведений является отправной точкой внедрения СМК. В нашем университете самооценка проводилась на основе результатов рейтингового контроля качества деятельности кафедр и факультетов с целью обеспечения соответствия работы университета и его инфраструктуры общегосударственным требованиям подготовки специалистов с высшим образованием. Стратегическое решение о разработке и внедрении СМК в КГМУ принято на расширенном заседании Ученого совета университета 10 сентября 2007 г. [1].

Решить задачу повышения качества образования в «срочном» режиме невозможно. Разработка и внедрение СМК в такой крупной организации, как вуз, длится в течение нескольких лет, что мы и наблюдаем в нашем университете. Впрочем, первые позитивные изменения уже налицо.

Для непосредственной разработки, внедрения, поддержания и совершенствования СМК в университете было создано новое структурное подразделение – центр менеджмента качества. На начальном этапе перед центром стояли следующие ключевые задачи:

- упорядочить рабочие процессы в вузе, определить измеряемые параметры и характеристики их качества;
- совместно с другими подразделениями университета организовать проведение самооценки деятельности КГМУ;
- организовать контроль выполнения корректирующих и предупреждающих мероприятий по результатам внутренних и внешних аудитов;
- проводить мероприятия, направленные на постоянное совершенствование функционирования СМК.

Основными рисками проекта по разработке и внедрению СМК в университете стали: скрытое сопротивление работников вуза; недостаточная информированность и квалификация участников проекта в области СМК; отсутствие методической базы по внедрению принципов менеджмента качества в образовательных организациях.

Менеджмент качества – это не только эффективный метод управления, но и, прежде всего, мировоззрение, «философия организации», система отношений между людьми. Очевидно, что СМК, созданная отдельной группой сотрудников, спущенная и навязанная сверху, никогда не будет работоспособной. Неотъемлемым атрибутом современного менеджмента качества является вовлечение в работу по его непрерывному совершенствованию всего персонала организации. Кроме того, работа над

созданием системы качества требует новаторского, творческого подхода, открывающего наиболее активным преподавателям, особенно молодым, новые возможности участвовать и влиять на университетскую жизнь. Именно поэтому на первом этапе разработки и внедрения СМК КГМУ возникла потребность в большой разъяснительной работе с сотрудниками с целью убеждения их в необходимости, во-первых, овладения основными технологиями менеджмента, а во-вторых, осознания важности перехода к новым методам управления образовательным процессом, значения тезисов: «Качество – благо для каждого работника» и «Качество платит само за себя».

В связи с этим высший руководящий состав и представители всех подразделений университета прошли соответствующую подготовку на базе ведущих вузов страны (РАГС при Президенте РФ, МИСиС, СПбГЭТУ «ЛЭТИ» и др.). Наиболее инициативные и квалифицированные из их числа были назначены уполномоченными по качеству на факультетах, кафедрах, в структурных подразделениях. Они и стали «проводниками политики в области качества в университете» [2]. В их функции входит: участие в организации работ по внедрению и развитию СМК в университете; внедрение СМК в своем структурном подразделении; доведение до сотрудников и преподавателей информации о функционировании СМК; участие в самооценке деятельности и самообследовании университета; подготовка к проведению внутренних и внешних аудитов СМК; учет и ведение документации по вопросам обеспечения качества образования в структурном подразделении; сбор сведений и контроль за своевременным выполнением плановых мероприятий в области СМК.

На протяжении последних лет разработано множество моделей и подходов к построению СМК в вузе, среди них:

- ♦ модель, основанная на требованиях

и рекомендациях международных стандартов серии ИСО 9000;

- ♦ модель самооценки эффективности функционирования систем управления в области менеджмента качества на основе требований Европейского фонда по менеджменту качества (EFQM) и модели «Совершенствование деятельности вуза»;

- ♦ модель конкурса Министерства образования и науки РФ «Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов»;

- ♦ типовая модель системы качества образовательного учреждения, разработанная на основе стандартов и директив ENQA.

Любой вуз – медицинский, гуманитарный, технический – адаптирует разработанные модели СМК в соответствии со спецификой своей деятельности, а также предлагает свой личный опыт в области разработки и функционирования системы качества, который является уникальным [3]. Руководством КГМУ было принято решение о построении интегрированной внутривузовской системы менеджмента качества, базирующейся на требованиях междуна-



родных стандартов серии ИСО 9000, модели конкурса Минобрнауки России и типовой модели.

Внедрение и развитие СМК КГМУ 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.

Управленческая структура предназначена для реализации процессов жизненного цикла продукции, процессов их поддержки и управления ими как по вертикали, так и по горизонтали. Разработка и внедрение СМК вызвали необходимость пересмотра организационной структуры университета, что дало возможность сопоставить функциональную подчиненность, взаимодействие структурных подразделений, движение информационных потоков по вопросам обеспечения качества образования. Непосредственное руководство в области менеджмента качества возложено на проректора по образовательной деятельности и общим вопросам, который наделен полномочиями в области управления, постоянного контроля и оценки системы качества в университете.

Система менеджмента качества – это документированная система мероприятий по постановке, выполнению и управлению процессами в соответствии с установленными требованиями. Система документации СМК КГМУ представлена в настоящее время документами шести уровней. Среди них в качестве основополагающих можно выделить следующие:

- ✓ Политика в области качества;
- ✓ Цели в области качества;
- ✓ Программа стратегического развития КГМУ;

- ✓ План мероприятий («дорожная карта») структурных изменений, направленных на повышение эффективности образования, науки и здравоохранения КГМУ;

- ✓ Руководство по качеству;
- ✓ реестр процессов СМК КГМУ;
- ✓ информационные карты процессов СМК КГМУ;

- ✓ документированные процедуры СМК КГМУ («Управление записями», «Управление документацией», «Внутренние аудиты» и т.д.);

- ✓ реестр положений и других документов СМК, регламентирующих деятельность КГМУ (обновляется постоянно сотрудниками по мере утверждения новых положений и документов).

В ходе реализации *процессного и системного подхода* в университете разработан реестр процессов СМК, утвержденный представителем высшего руководства в области качества, проректором по образовательной деятельности и общим вопросам. Предварительно была проведена большая работа по анализу деятельности вуза и выявлению наиболее важных процессов менеджмента в соответствии с заявленными стратегическими, тактическими и оперативными целями. Все процессы в рамках модели СМК КГМУ объединены в три группы:

- процессы управленческой деятельности;
- процессы жизненного цикла выпускника (основные процессы научно-образовательной деятельности);
- процессы обеспечения ресурсами (вспомогательные процессы образовательного учреждения).

В настоящее время выделено 22 процесса, среди которых ключевыми являются: довузовская подготовка, прием студентов, проектирование и разработка образовательных программ, реализация основных образовательных программ, воспитательная работа с обучающимися, подготовка кадров высшей квалификации, международная деятельность, взаимодействие с

учреждениями практического здравоохранения. Для каждого из них определены владельцы и руководители, разработана «Информационная карта процесса», что дает возможность контролировать и оценивать их результативность.

В университете разработана и внедрена *система измерений СМК*, включающая: мониторинг состояния и эффективности процессов, рейтинговую оценку деятельности кафедр, преподавателей, самооценку работы университета, социологические исследования удовлетворенности преподавателей, студентов, выпускников и работодателей качеством образовательного процесса в вузе, внешние и внутренние аудиты.

Система рейтинговой оценки контроля качества деятельности кафедр, проводимая в вузе с 2005 г., усилила мотивацию сотрудников к активной, творческой работе по всем направлениям, способствовала повышению уровня организации образовательного процесса в университете. Внедрение рейтинговой системы для преподавателей позволило не только оценить работу конкретного сотрудника, но и показать, каким образом сегодняшняя оценка его деятельности позволит устранить недостатки 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. Для текущего анализа качества усвоения студентами программного материала и оперативного внесения необходимых коррективов в содержание учебно-методических комплексов и непосредственно в организацию учебного процесса в КГМУ функционирует рейтинговая технология оценки качества учебной работы студентов.

Необходимо отметить, что ключевым моментом при разработке и внедрении СМК стала ориентация на постоянное улучше-

ние (а не усложнение) условий работы преподавателя, который является основным действующим лицом в образовательном процессе университета. Главная потребность педагога – профессиональное признание, общение и поддержка коллег. В связи с этим развитие СМК в нашем вузе привело к необходимости более широкого внедрения новых педагогических технологий, что отражено в политике КГМУ в области качества. С 2009 г. сотрудники факультета повышения квалификации (ФПК) проводят периодические опросы профессорско-преподавательского состава на предмет определения их потребности в формировании базовых компетенций. В 2010 г. на ФПК 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 прохо-



дит в виде тренингов. Завершается обучение публичной защитой выпускной квалификационной работы. Таким образом, обучение педагогическим инновациям вышло в нашем вузе на системный уровень.

С 2000 г. в КГМУ работает психологический центр, который осуществляет квалифицированное сопровождение студентов и преподавателей и реализует программу, направленную на профилактику эмоционального выгорания преподавателей.

В университете один раз в два года проводится экспресс-самооценка деятельности в области обеспечения качества по методике Исследовательского центра проблем качества подготовки специалистов МИСиС. Руководство вуза уделяет большое внимание анализу результатов самооценки, используя их при планировании и организации мероприятий по улучшению образовательной, научной, социальной и воспитательной деятельности.

В КГМУ создана и эффективно функционирует система мониторинга удовлетворенности качеством образования основных групп потребителей, включающая четыре блока: 1) мониторинг удовлетворенности работодателей качеством подготовки выпускников; 2) мониторинг удовлетворенности студентов организацией и содержанием учебной и внеучебной работы; 3) мониторинг удовлетворенности профессорско-преподавательского состава работой в вузе; 4) мониторинг удовлетворенности выпускников качеством полученного образования. Материалы мониторинга ежегодно докладываются на Ученом совете, Совете по качеству образования, публикуются в форме отчетов о проведении социологических исследований и представляются для ознакомления не только высшему руководству, но и всем сотрудникам университета.

Одним из основных направлений развития системы измерений СМК КГМУ в настоящее время является проведение внутренних аудитов в структурных подразде-

лениях вуза. Они необходимы для поддержания жизнеспособной СМК университета, но вместе с тем требуют определенных затрат, связанных с подготовкой кадров (аудиторов, технических экспертов), методик, документации. После проведения аудита сотрудники подразделения знакомятся с документами, подготовленными аудиторами, с протоколами несоответствий требованиям ГОСТ ISO 9001-2011, отчетом о проведении внутреннего аудита. 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 центра менеджмента качества 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.

Неотъемлемым направлением построения СМК является *независимая оценка* деятельности КГМУ по результатам конкурсов на соискание национальных и общественных премий в области качества. За прошедший период мы приняли участие в конкурсе Министерства образования и науки РФ «Системы качества подготовки выпускников образовательных учреждений профессионального образования» (2008 г.), стали лауреатом конкурса на соискание

Премии Губернатора Курской области по качеству (2008 г.), лауреатом третьего всероссийского конкурса в области менеджмента качества (2012 г.). Университет внесен в национальный реестр «Ведущие образовательные учреждения России» (с 2009 г.), «Ведущие научные организации России» (с 2012 г.), стал победителем конкурса «Лучшие образовательные программы инновационной России» по программам: лечебное дело, педиатрия, стоматология, фармация, медико-фармацевтическое дело, клиническая психология (2013 г.).

Вузом накоплен и личный опыт участия в ежегодных конкурсах Всероссийской организации качества, позволяющий оценить работу сотрудников и их вклад в построение модели СМК КГМУ. Почетные дипломы ВОК «Российский лидер качества» получили ректор КГМУ профессор В.А. Лазаренко и проректор по учебной работе профессор А.И. Конопля (2009 г.). По итогам российского конкурса «Менеджер года», организуемого Вольным экономическим обществом России и Международной академией менеджмента, награждены дипломами: «Менеджер года – 2010» – профессор В.А. Лазаренко, «Менеджер года – 2011» – проректор по научной работе и инновациям профессор П.В. Калущий, «Лучший менеджер структурного подразделения – 2011» – начальник центра менеджмента качества доцент Т.А. Олейникова, «Лучший менеджер структурного подразделения – 2013» – начальник учебно-методического управления профессор А.И. Овод. В перспективе планируется вовлечение в такие конкурсы как можно большего числа руководителей различных уровней.

Главным результатом деятельности по разработке и внедрению СМК КГМУ стала ее сертификация (2010 г.) и ресертификация (2013 г.) в Ассоциации по сертификации «Русский регистр. Балтийская инспекция».

Сертификационный аудит включал в себя несколько этапов:

I–II этапы – предварительная проверка и анализ документации СМК;

III этап – сертификационная проверка СМК на соответствие требованиям международного стандарта ИСО 9001:2008 и ГОСТ ISO 9001-2011;

IV этап – проверка выполнения корректирующих действий по установленным несоответствиям.

Основные направления внешнего аудита заключались в анализе документации и оценке реализации процессов университета. По результатам сертификационного аудита были выявлены области для улучшения деятельности университета. Результаты всех этапов аудита обсуждались на Ученом совете вуза, кафедрах, в структурных подразделениях.

По итогам ресертификации вузом получены сертификаты соответствия СМК требованиям международного стандарта ИСО 9001:2008, ГОСТ ISO 9001-2011, IQNet в отношении проектирования, разработки и реализации образовательных программ среднего профессионального и высшего образования, дополнительных образовательных программ в соответствии с областью лицензирования и государственной аккре-



дитацией, а также в отношении выполнения доклинических исследований лекарственных средств и биологически активных веществ. В ходе ресертификации подтверждена сертифицированная область распространения СМК. Также установлено, что система менеджмента поддерживается в рабочем состоянии, развивается в соответствии с принципом постоянного улучшения, результативна.

К числу достоинств сертифицированной СМК КГМУ 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.

Литература

1. Олейникова Т.А., Овод А.И., Конопля А.И., Панкова Н.И. Внутривузовская система менеджмента качества // Высшее образование в России. 2010. № 1. С. 108–113.
2. Катаускайте Л.А. Система менеджмента качества // Высшее образование в России. 2010. № 3. С. 79–83.
3. Сюнев В.С., Мартьянова О.С. Система качества в Петрозаводском университете: гуманитарный подход // Высшее образование в России. 2010. № 8/9. С. 68–76.

THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM AS A MODERN APPROACH TO MANAGEMENT OF EDUCATION

OLEYNIKOVA Tatyana A. – Cand. Sci. (Pharmacy), Assoc. Prof., Chief of the Quality Management Center, Kursk State Medical University, Kursk, Russia. E-mail: ol_tanja@mail.ru

OVOD Alla I. – Dr. Sci. (Pharmacy), Prof., Vice-chief of the Quality Management Center, Kursk State Medical University, Kursk, Russia. E-mail: aovod@mail.ru

SOLYANINA Victoria A. – Cand. Sci. (Pharmacy), Lecturer of the Department of Public Health and Health Service, Kursk State Medical University, Kursk, Russia. E-mail: soljan@yandex.ru

Abstract. The management of education quality supposes the administration of both the results and every stage of the educational process that can be provided in the present conditions only by the existence of an efficient quality management system (QMS) regarded as a basis for reaching the set goals, transferring to a new level of labor organization, control and administration of the process and the result of specialists training.

The certified quality management system guarantees the quality of the educational process for the existing and potential consumers and serves as a basis for the competitive advantages of the university.

Keywords: quality of education, quality management system, monitoring, process, process approach, rating assessment, certification

References

1. Oleynikova T.A., Ovod A.I., Konoplya A.I., Pankova N.I. (2010) [Quality management system at the university]. *Vysshee obrazovanie v Rossii* [Higher education in Russia]. No. 1, pp. 108-113. (In Russ., abstract in Eng.)
2. Katauskaite L.A. (2010) [University quality management system]. *Vysshee obrazovanie v Rossii* [Higher education in Russia]. No. 3, pp. 79-83. (In Russ., abstract in Eng.)
3. Syunev V.S., Mart'yanova O.S. (2010) [Quality system in Pertozavodsk State University: humanitarian approach]. *Vysshee obrazovanie v Rossii* [Higher education in Russia]. No. 8/9, pp. 68-76. (In Russ., abstract in Eng.)