Николаева Н. В.

МОНИТОРИНГ ЭТАПА ПРОЦЕССА ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТА

Адрес статьи: www.gramota.net/materials/1/2009/4-2/37.html

Статья опубликована в авторской редакции и отражает точку зрения автора(ов) по рассматриваемому вопросу.

Источник

Альманах современной науки и образования

Тамбов: Грамота, 2009. № 4 (23): в 2-х ч. Ч. II. С. 116-117. ISSN 1993-5552.

Адрес журнала: www.gramota.net/editions/1.html

Содержание данного номера журнала: www.gramota.net/materials/1/2009/4-2/

© Издательство "Грамота"

Информация о возможности публикации статей в журнале размещена на Интернет сайте издательства: www.gramota.net Вопросы, связанные с публикациями научных материалов, редакция просит направлять на адрес: almanac@gramota.net

ря этому в его сознании возникают соответствующие образы - динамика операции и программа действий на случай ошибок и осложнений. Если же последние во время будущей операции станут реальностью, то они уже не будут неожиданностью для сознания хирурга, и он справится с ними без особых волнений и переживаний. Что касается помощников, то они, оказавшись в подобной стрессовой обстановке, испытывают более сильные переживания, чем хирург, взявший на себя всю полноту ответственности за результат операции [1, 2].

Аутогенная «зарядка» должна стать для хирурга составной частью подготовки к каждой операции. Психологическая саморегуляция включает снятие мышечного напряжения и поддержание стабильного спокойствия

В первую очередь надо принять удобную позу, сосредоточить внимание на лице и снять маску напряжения мимических мышц («маску Фантомаса»). Далее постепенно расслаблять шею, руки, туловище и ноги вплоть до кончиков пальцев. Одновременно внушать себе заданное состояние и мысленно (или вербально) произносить: «Я спокоен. Я хорошо подготовлен к операции и знаю все её этапы. Я сосредоточен, внимателен. Начинаю операцию. Всё идёт нормально. Я чувствую реакцию пациента и слежу за ней. Помощники уважают меня и чётко выполняют все мои требования. Настроение бодрое, приподнятое. Оперировать интересно. Я - настоящий хирург!».

В процессе операции надо не забывать периодически проверять степень напряжения мышц у себя, а при необходимости деликатно напомнить об этом и помощникам, чтобы предотвратить усталость. Вместе с тем не следует разочаровываться при неудачах (кто их не испытывал!). Здесь нужна систематическая работа над собой, тренинг психофизического аппарата, который постепенно станет послушным инструментом в нелёгкой работе хирурга.

Интересно отметить, что возникшее в результате аутогенной тренировки активное психическое состояние, постепенно закрепляясь, переходит в доминирующее и создаёт благоприятный фон активной деятельности на время, выходящее далеко за пределы даже самой продолжительной операции. Вот где пусковой механизм для творчества хирурга!

Чтобы доминирующее психическое состояние стало свойством личности хирурга, его надо вызывать изо дня в день не только тогда, когда предстоит оперировать, но и в различных жизненных ситуациях [3, 5]. Итак, психологическая подготовка хирурга перед операцией - это сложный процесс стабилизации психического состояния до тех пор, пока оно не станет легко управляемым. Искусство саморегуляции как раз и состоит в том, чтобы как можно быстрее возвращать себя в мысленно созданную ситуацию. Ах, как это созвучно со сценичным станиславским «если бы»! [4]. К сказанному добавим, что успешная работа хирурга определяется не только уровнем его профессиональной и физической подготовки, но и психологической готовности к напряжённым условиям профессиональной деятельности.

Любите операции и берегите пациентов, коллеги! И они помогут вам осилить долгую дорогу времени, ведущую к золотым вершинам хирургического искусства.

• Хирурги преобразуют хирургию, хирургия преобразует хирургов. Нос axioma perpetua est. Это - вечная аксиома (*H. И. Мирон*).

Список литературы

- 1. Павлов И. П. Избранные произведения. М.: Медицина, 1966. 230 с.
- **2. Петровский Б. В.** Хирург и жизнь. М.: Медицина, 1988. 360 с.
- 3. Сеченов И. М. Избранные философские и психологические произведения. М.: ОГИЗ, 1967. 176 с.
- 4. Станиславский К. С. Моя жизнь в искусстве. М.: ВАГРИУС, 2000. 444 с.
- 5. Ухтомский А. А. Учение о доминанте: Избранные труды. Л.: Наука, 1978. 148 с.

МОНИТОРИНГ ЭТАПА ПРОЦЕССА ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТА

Николаева Н. В.

Новосибирский государственный технический университет

Постановка задачи. В последнее время многие вузы создают и сертифицируют системы менеджмента качества (СМК), основанные на использовании различных моделей: ISO 9001:2000 (ГОСТ Р ИСО 900: 2001); Европейского фонда по менеджменту качества (EFQM) и ее модификации для высшего образования; премии Правительства РФ в области качества; премии конкурса Министерства образования РФ «Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов» и др. [Пузанков 2003: 220].

Решение любых задач, связанных с мониторингом и оцениванием качества в профессиональном образовании, как правило, требует целостного системного видения процесса подготовки специалистов, как основного результата деятельности вуза. В данной работе представлены основные идеи создания модели комплексного мониторинга процесса подготовки специалиста. Для создания модели необходимо выделить ключевые этапы в системе взаимосвязанных процессов подготовки специалиста. В соответствии с этим выделим следующие объекты мониторинга: потребители (их потребности); процесс проектирования услуги; процес-

сы реализации услуги; качество услуги, как конечного результата деятельности вуза; потребители услуги (их удовлетворённость).

Субъектом мониторинга является потребитель, так как все процессы жизненного цикла услуги начинаются с него и им же заканчиваются.

Вход модели — анализ потребностей потребителей. Результаты мониторинга потребностей заинтересованных сторон (выявление текущих и будущих, возможно предвосхищаемых потребностей) — основа для проектирования услуги и базовый уровень для сравнения при последующей оценке удовлетворенности потребителей. Требования потребителей — вход модели, основа для проектирования и производства услуги. Проектирование услуги в совокупности с системным и процессным подходом и постоянным улучшением позволяет рассматривать деятельность вуза как систему взаимосвязанных процессов, направленных на повышение степени удовлетворённости всех заинтересованных сторон за счёт обеспечения и постоянного улучшения качества услуги вуза на всех стадиях проектирования и реализации. Исходные данные для проектирования услуги — нормативные документы федерального и отраслевого уровней, нормативные документы вуза, документы системы менеджмента качества (СМК) вуза (руководство по качеству). Реализация процессов жизненного цикла услуг требует выделения человеческих, информационных, материальных и пр. ресурсов, необходимых для успешного проектирования и предоставления образовательных услуг, удовлетворяющих требованиям потребителей.

Реализации услуг, предполагает совокупность действий, которые необходимо выполнить для получения конечного результата, например, подготовленного специалиста с показателями качества не ниже заявленных на этапе проектирования (с учетом заявленных потребителем показателей качества). Сравнение заявляемых характеристик с характеристиками, полученными по результатам мониторинга, и последующая оценка результатов сравнения позволит сделать вывод о качестве результата (специалиста, услуги, продукции). Мониторинг и оценка качества результатов может быть последовательной многократной процедурой, выполняемой на различных этапах жизненного цикла. Основной вопрос, ответ на который мы должны получить: «Удалось ли реализовать запросы потребителей?». Здесь же происходит и накопление статистической информации о результатах мониторинга, которые используются для формирования норм качества различных компонентов услуги или этапов процесса ее предоставления. Нормы можно формировать, используя методы экспертного оценивания. Для управления качеством в большей степени интересны не значения абсолютных показателей свойств услуги вуза, а их относительные величины по сравнению с нормативами, нормами, стандартами. При этом эффективность оценки качества зависит от корректности заданных норм.

Качество услуги формируется из двух отличных и дополняющих друг друга категорий: соответствия установленным нормам и требованиям заинтересованных сторон, хотя и нормы требования связаны друг с другом. Результат может быть идеален с точки зрения соответствия стандартам (нормам) и не востребован потребителями, или удовлетворять потребностям потребителей, но не соответствовать нормам. Модель, таким образом, подчеркивает важность получения информации об уровне удовлетворенности потребителей при наличии обратной связи в виде обновленных требований. Уровень удовлетворенности потребителей — один из важнейших показателей эффективности работы вуза. Его следует измерять, сопоставляя желаемые для потребителей значения показателей качества с реально достигнутыми. Основной показатель удовлетворенности потребителей для образовательных организаций — удовлетворенность всех категорий обучающихся, работодателей, рынка труда, внутренних потребителей вуза.

Заключение. Разработанная модель мониторинга процессов оказания услуг учебного назначения может служить основой для разработки методического обеспечения процессов мониторинга. В программе дальнейшего развития исследования — разработка методик внутреннего мониторинга, методики формирования норм качества и методики внешнего мониторинга. Каждая, из этих методик, имеет отличительные особенности, определяемые спецификой объекта мониторинга. Описание объектов мониторинга в виде контекстных диаграмм позволит разработать адекватные методики мониторинга. Разработка методик мониторинга, в свою очередь, потребует выбора методов и средств мониторинга, методов обработки результатов, формирования рекомендаций для введения управляющих воздействий.

Список литературы

Пузанков Д. В., Олейник А. В., Степанов С. А. Методические рекомендации по применению стандартов серии ГОСТ Р ИСО 9000: 2001 в высших учебных заведениях. – СПб.: Изд-во СПбГЭТУ «ЛЭТИ», 2003. – 220 с.

МЕДИАНАСИЛИЕ – ЗОНА СОЦИАЛЬНОЙ ОПАСНОСТИ

Никулина М. А., Бурко Ю. С. Южный Федеральный университет

Ни одно современное государство на сегодняшний день не обходится без активной работы средств массовой информации (далее СМИ). СМИ способствуют установлению взаимопонимания и доброжелательно-