

УДК 378.4 : 005.6(476.6)

ВНЕДРЕНИЕ И СЕРТИФИКАЦИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В УЧРЕЖДЕНИИ ОБРАЗОВАНИЯ «ГРОДНЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

В.А. Снежицкий, д.м.н., профессор;

Л.Н. Гущина, к.филол.н., доцент

УО «Гродненский государственный медицинский университет»

В статье представлена информация о внедрении, сертификации, получении 2-х Сертификатов и развитии системы менеджмента качества (СМК) в УО «Гродненский государственный медицинский университет». Рассказывается о проблемах, которые пришлось преодолевать, о преимуществах внедрения и развитии системы менеджмента качества, о целях аудитов и о перспективах развития.

Ключевые слова: система менеджмента качества, сертификация, сертификат, аудит, внедрение, развитие.
The article presents information on introduction, certification, receiving 2 Certificates and development of the quality management system (QMS) in the Educational Institution "Grodno State Medical University". It describes the problems which had to be overcome, the advantages of the quality management system introduction and development, the aims of audits and outlooks of development.

Key words: quality management system (QMS), certification, certificate, audit, introduction, development.

В рамках Государственной программы инновационного развития Республики Беларусь на 2007-2010 годы Министерство образования поставило задачу обеспечить переход к инновационному образованию, отвечающему требованиям инновационной экономики.

Одним из основных условий создания инновационного высшего образования является обеспечение гарантии его качества.

24.12.2008 вышел приказ МО РБ № 1000 «О развитии в высших учебных заведениях Республики Беларусь систем управления качеством образования и приведения их в соответствие с требованиями государственных стандартов Республики Беларусь и международных стандартов». Поэтому для белорусских вузов, претендующих на позиции международного уровня подготовки, обеспечение высокого качества обучения и получение сертификатов о соответствии образовательного процесса требованиям СТБ ISO 9001-2009 или признанным международным системам качества является обязательным требованием, которое наш университет с честью выполнил.

20 декабря 2010г. УО «Гродненский государственный медицинский университет» первым из медицинских вузов в нашей стране получил Сертификат (рис. 1), зарегистрированный в Реестре Национальной системы подтверждения соответствия Республики Беларусь, который удостоверяет, что система менеджмента качества проектирования, разработки и предоставления услуг по подготовке специалистов на первой ступени высшего образования, магистров на второй ступени высшего образования, научных работников высшей квалификации, переподготовке и повышению квалификации кадров; проведения воспитательной работы; осуществления международной, научно-исследовательской и инновационной деятельности соответствует требованиям СТБ ISO 9001-2009. Одновременно мы получили Сертификат (рис.2), выданный Органом по сертификации систем управления БелГИСС и TGA, лицензированного члена IAF MLA (Германия) о том, что СМК распространяется на все выше указанные виды деятельности нашего университета и

соответствует требованиям международной (немецкой) системы DIN EN ISO 9001:2008.

Этому предшествовала напряженная работа в течение года, в результате которой были разработаны и введены в действие 34 стандарта СМК, 5 Положений и Руководство по качеству, более 100 документов по системе менеджмента качества, целевые показатели на уровне университета, которые внесены в комплексный план его развития.

Система менеджмента качества в нашем университете охватывает все учебные процессы и общеуниверситетские структурные подразделения. Документирование системы в таком объеме велось не просто как описание существующего положения дел, а как создание научно обоснованной системы, её постоянное улучшение, выявление проблем и отрицательных сторон, их решение и устранение.

Преимущества от документирования процессов заключаются в том, что:

- производится взаимная увязка процессов деятельности организации;
- появляется возможность разрабатывать показатели результативности и эффективности, позволяющие оценить степень достижения цели процесса;
- осуществляется распределение полномочий и ответственности участников процесса.

Была создана полная нормативно-правовая база университета. Для её создания между университетом и центром Стандартизации, Метрологии и Сертификации (ЦСМС) заключен договор на закупку необходимых нормативно-правовых и технических нормативно-правовых актов (СТБ, ГОСТ, ТКП), относящихся к деятельности университета. Электронные версии нормативных документов и все документы по системе менеджмента качества расположены во внутренней сети университета и доступны для всех сотрудников.

Внедрение, функционирование и развитие системы менеджмента качества в вузе – необходимый элемент как для формирования инновационного высшего обра-



Рисунок 1 - Сертификат соответствия
№ ВУ/112 05.01. 002 02281 от 20.12.2010 г.



Рисунок 2 - Сертификат
рег. номер: QMS-00091 от 16.12.2010 г.

зования, так и для создания многоступенчатого согласованного механизма управления. Однако решение этих задач чисто административным путем не даст нужного результата. Определяющим фактором для их реального и эффективного решения является мотивированное, осознанное, построенное на понимании сути этих процессов, участие профессорско-преподавательского состава. Для этой цели была организована учеба ИПС как внутри университета, так и за его пределами. За год официальное обучение в РИВЦ, БелГИСС, Гродненском государственном университете им. Я. Купалы с получением сертификата прошли 100 человек. Регулярно проводились совещания, заседания Координационного совета по качеству, методические семинары для сотрудников. В разработку документации СМК были вовлечены десятки людей. Таким образом, реализовывались ключевые принципы ИСО – информированность сотрудников, обучение принципам СМК, вовлеченность персонала в совершенствование качества и принятие решений. Расширение этого круга сотрудников и преподавателей – задача следующего этапа по развитию системы менеджмента качества в вузе.

Принципиальным нововведением было определение целей деятельности на уровне университета по основным и обеспечивающим процессам, разработка целевых показателей структурных подразделений, согласующихся с целями процессов и систематизированных таким образом, чтобы высшее руководство могло непре-

рывно проводить мониторинг, контроль и оценку выполнения целей процессов вуза и университета в целом. Доведение целей до каждого сотрудника и принятие их работниками, мотивация профессорско-преподавательского состава на их достижение способствует единому пониманию стратегии организации, сплочению духа коллектива, упорядочению деятельности в достижении миссии, способствует устойчивому развитию университета.

Важным и сложным шагом разработки и внедрения СМК в вузе являлся этап оценки действующей организационной структуры управления и её соответствия целям. Был проведен анализ распределения функциональных обязанностей и качества их выполнения конкретными сотрудниками, прослежено, четко ли распределена ответственность, насколько налажен коммуникационный процесс между руководителями и подчиненными. Был начат пересмотр должностных инструкций сотрудников с тем чтобы было достигнуто четкое соответствие должностных обязанностей руководителей различных уровней согласно структуре процессов управления вуза. Разработана и внедряется автоматизированная программа мониторинга целевых показателей структурных подразделений.

Система менеджмента требует постоянной работы по своему совершенствованию, что должно подтверждаться ежегодными положительными результатами внутренних и внешних аудитов. Первый внутренний аудит,

проведенный в университете в ноябре 2010 г., значительно способствовал координации деятельности сотрудников и подразделений для достижения целей.

Аудит – это проверка. Проверка – форма контроля, который является неотъемлемой частью управления в вузе. При построении системы качества принципиально меняется предназначение контроля. Это не контроль с целью наказания, а контроль, имеющий целью обеспечить руководство вуза достоверной информацией, позволяющей принимать оптимальные решения, направленные на непрерывное улучшение деятельности всех структурных подразделений, обеспечивающих образовательный процесс. Главное отличие аудита от проверки в том, что он осуществляется на добровольной основе. Руководитель процесса испытывает потребность не в формальном контроле, результатом которого является признание работы по шкале «удовлетворительно-неудовлетворительно», а в глубоком анализе, который сначала он сам осуществляет в форме самоотчета, а затем уже аудиторы помогают ему определиться с сильными и слабыми сторонами деятельности.

Следует также отметить, что целью СМК является не контроль над качеством подготовки выпускников, развитием фундаментальных и прикладных наук в медицинской и социальной сфере, а работа, направленная на устранение ошибок при реализации перечисленных направлений деятельности университета. Эта работа должна способствовать формированию у потребителей доверия к профессиональным качествам выпускников и внедренным результатам научно-исследовательских работ в учебный процесс и практическое здравоохранение.

Внешний аудит показал, что успешно пройден важный этап развития системы менеджмента качества в университете, который показал результативность внедрения современных концепций менеджмента в системе образования.

Сертификаты соответствия требованиям стандарта ISO 9001 – это демонстрация университетом стабильно-

го качества оказываемых научно-образовательных услуг за счет упорядоченных процессов управления. Наличие сертификатов значительно поднимает авторитет вуза и котировку его диплома. Наличие СМК дает возможность участия в престижных международных и белорусских конкурсах по качеству.

Во многих странах наличие сертификата соответствия требованиям ISO 9001 является приоритетом при заключении договоров и соглашений. Преимущество для вуза в привлечении иностранных студентов и в установлении коммерческих связей с другими странами создает сертифицированная система менеджмента качества.

Мы понимаем, что получение нашим университетом Сертификатов в национальной и немецкой системах качества – только начало долгой работы в направлении совершенствования качества управления вузом и достижения желаемого образа нашего университета в будущем, как это представлено в Видении: «Посредством подготовки высококвалифицированных кадров в области лечебного, медико-психологического, медико-диагностического и сестринского дела, педиатрии, развития фундаментальных и прикладных наук в медицинской и социальной сфере, иметь статус ведущего образовательного центра в системе здравоохранения Гродненского региона, Республики Беларусь, других стран мира». Для достижения этого статуса университета необходимы усилия всего коллектива его сотрудников для улучшения всех видов образовательных услуг. Непрерывное улучшение процессов обучения означает, что связанные с качеством предложения сотрудников или студентов по изменению или улучшению включаются в планирование в качестве важной информации. Только так может быть гарантировано то, что управление качеством будет развиваться и улучшаться.

В заключение хочется поблагодарить рабочую группу СМК в составе УМО и весь коллектив университета за успешную разработку, внедрение и сертификацию системы менеджмента качества в вузе.

Поступила 25.01.2011