

На старонках часопіса мы неаднаразова звярталіся да тэмы удасканалення універсітэцкіх сістэм упраўлення якасцю і ўкаранення міжнароднага стандарту ISO 9001 у ВНУ Беларусі (гл., напрыклад, «ВШ» № 3, 2009г.; № 1, 4, 2010г.). Працягваем абмеркаванне тэмы.

Рэдакцыя «ВШ»

## Построение и сертификация системы менеджмента качества в медицинском вузе

**А. Н. Лызиков,**  
ректор университета;

**А. А. Козловский,**  
проректор по учебной работе;

**М. М. Козловская,**  
доцент факультета довузовской подготовки,  
Гомельский государственный медицинский  
университет

*Вступление Беларуси в Болонский процесс предъ-  
являет определенные требования как к национальной  
системе гарантии качества образования, так и к  
механизмам внутренних гарантий качества образо-  
вательных услуг, реализуемых посредством системы  
менеджмента качества. Болонский процесс является  
естественным развитием тенденции интеграции ев-  
ропейского и мирового образования. Он предполагает  
создание интегрированной общеевропейской систе-  
мы высшего образования, основанной на единых прин-  
ципах организации и стандартах качества высшего  
образования. При этом понятие качества образова-  
ния охватывает не только процесс преподавания, но  
и научно-исследовательскую работу, руководство и  
управление образовательным учреждением, способ-  
ность удовлетворять потребности студентов, пре-  
доставление вузами других услуг обществу.*

Качество образовательных услуг становится гаран-  
тией привлекательности вуза и доверия потребителей.  
Одним из эффективных способов обеспечения и по-  
вышения качества образования является разработка и  
внедрение системы менеджмента качества (СМК).

В соответствии с приказом Министра образования  
от **24.12.2008** № 1000 «*О развитии в высших учебных  
заведениях Республики Беларусь систем управления  
качеством образования и приведения их в соответ-  
ствие с требованиями государственных стандартов  
Республики Беларусь и международных стандартов*»  
в Гомельском государственном медицинском универ-  
ситете была развернута работа по разработке, внедре-  
нию, сертификации и развитию СМК.

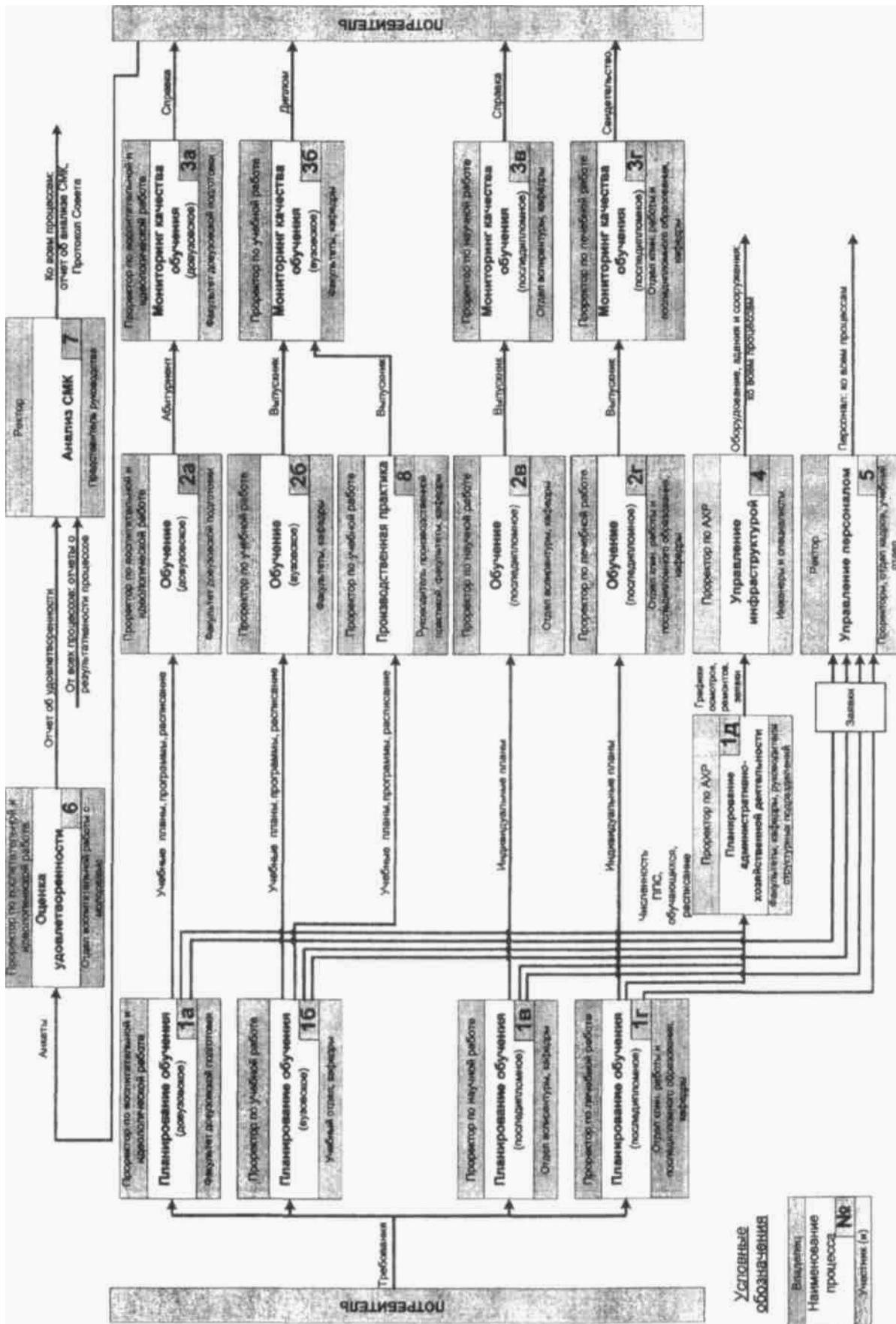
В основе СМК находятся единые политика, миссия,  
видение и цели в области качества, которые необходи-  
мы для обеспечения согласованной и комплексной ра-  
боты по повышению качества образования.

Для внедрения и функционирования СМК универ-  
ситет должен обеспечить:

- *качество содержания образования;*
- *качество подготовки абитуриентов и студен-  
тов;*
- *положительную мотивацию сотрудников и сту-  
дентов;*
- *качество методического и материально-техни-  
ческого обеспечения;*
- *компетентность профессорско-преподаватель-  
ского состава и других сотрудников;*
- *качество технологий обучения;*
- *качество технологий оценки;*
- *качество процесса руководства вузом.*

В июне 2009 г. в университете создан Совет по ко-  
ординации управления качеством высшего образова-  
ния для разработки, совершенствования и внедрения  
СМК с целью повышения качества образовательных  
услуг. Причинами, которые стимулировали разра-  
ботку и внедрение СМК, послужили, с одной сторо-  
ны, обострение конкурентной борьбы среди вузов на  
рынке образовательных услуг, с другой необходи-  
мость быстрой реакции на меняющиеся потребности  
рынка труда и адаптации к ним. В сложившейся си-  
туации одним из ключевых факторов успеха явля-  
ется ориентация на потребителя, заинтересованного  
в получении качественного образования, поскольку  
оно выступает определенным гарантом профессио-  
нальной востребованности молодого специалиста по  
окончании вуза.

В ходе подготовительной работы руководящий  
состав университета (члены ректората, руководители  
структурных подразделений) прошел обучение совре-  
менным методам менеджмента качества с участием  
Белорусского государственного института стандарти-  
зации и сертификации. Кроме того, компанией Bureau  
Veritas Certification был организован семинар «*Вну-  
тренний аудит системы менеджмента качества ISO  
9001:2008*».



Первоначально был проведен диагностический аудит существующей в университете СМК. Были определены все заинтересованные в деятельности университета стороны: обучающиеся, руководство и сотрудники.

В университете было проведено несколько семинаров для его сотрудников по требованиям СМК, созданы внутренние нормативные документы (Политика, Миссия и Видение университета в области качества, Руководство по качеству, Стандарты университета), сформированы рабочие группы, в состав которых вошли сотрудники, непосредственно занятые в выполнении регламентируемых видов деятельности, внесены дополнения в должностные инструкции, подробно объясняющие функции, обязанности, права, ответственность и требования к квалификации. Схема взаимодействия процессов системы менеджмента качества представлены на рисунке.

В соответствии с требованиями стандарта, подготовленными внутренними аудиторами, был проведен внутренний аудит СМК: структуры управления, используемых методов управления и основных процессов, влияющих на результативность деятельности вуза. Основная цель аудита - самодиагностика СМК и получение на ее основе всесторонней информации о деятельности университета для выработки плана мероприятий по совершенствованию СМК, внедрению и использованию современных методов управления, выявлению потенциала для улучшения и проведения корректирующих мероприятий с целью повышения качества образования.

В марте 2010 г. руководство университета, проанализировав полученную информацию и имеющуюся документацию, пришло к выводу о готовности СМК университета к проведению сертификационного аудита. Сертификационный аудит проводился в два этапа. Первый этап включал предварительную проверку и оценку документов СМК университета, а также изучение поля деятельности университета, требований законодательных, нормативных правовых актов, используемых в данном процессе. По итогам этой работы было принято положительное решение о возможности проведения второго этапа сертификационного аудита СМК университета.

С 28 по 30 апреля 2010 г. международным сертификационным органом Bureau Veritas Certification проведен сертификационный аудит на соответствие СМК Гомельского государственного медицинского университета требованиям международного стандарта ISO 9001:2008.

Сертификационный аудит проходил в форме опроса, интервьюирования персонала, анализа записей и документов, регламентирующих функциональную деятельность структурных подразделений, анализа данных по результатам мониторинга результативности

процессов СМК, оценки достижения целей и выполнения планов в области качества по улучшению СМК университета.

В ходе аудита собраны, проверены и зарегистрированы следующие данные: информация об области сертификации и области применения СМК университета, включая данные о соответствии качества сертифицируемой услуги, о функционировании процессов и взаимодействии структурных подразделений и об обеспечении результативности СМК в целом.

В соответствии с планом сертификационного аудита проверена полнота и точность отражения требований ISO 9001:2008 в документах СМК университета и их фактическое выполнение. Рассматривались также удовлетворенность потребителя, обратная связь с потребителем, итоги внутренних аудитов, записи по результатам анализа СМК со стороны руководства.

По результатам сертификационного аудита установлено, что СМК Гомельского государственного медицинского университета достаточно полно описывает и регламентирует процессы, связанные с деятельностью по оказанию услуг по обучению: довузовская подготовка, подготовка специалистов на первой и второй ступенях высшего образования, последипломная подготовка.

Университет успешно прошел сертификацию и получил сертификат соответствия СМК требованиям международного стандарта ISO 9001:2008 с аккредитацией UKAS (Великобритания). Данный сертификат признается во всех странах мира, что привлекательно для иностранных студентов. Получение международного сертификата - очередной рубеж, достигнутый коллективом вуза, свидетельство того, что университет находится на правильном пути.

Безусловно, СМК в университете требует постоянного совершенствования, в частности:

- *повышения уровня обеспеченности и доступности для обучающихся информационно-библиотечного и информационно-телекоммуникационного сервиса;*
- *издания современной учебной литературы по профилю университета;*
- *повышения квалификации работников университета;*
- *оптимизации системы управления университетом путем непрерывного улучшения системы менеджмента качества;*
- *развития инфраструктуры и материально-технической базы университета;*
- *развития студенческого самоуправления;*
- *социальной поддержки молодых преподавателей и ученых с целью их закрепления в вузе и творческого роста.*

Над этим коллектив университета постоянно работает.