

Министерство образования и науки Российской Федерации
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «САРАТОВСКИЙ
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра материаловедения, технологии и
управления качеством

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ НА ОСНОВЕ КРИТЕРИЕВ ПРЕМИИ ПРАВИТЕЛЬСТВА
РФ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студента 4 курса

по направлению 27.03.02 «Управление качеством»

факультета nano- и биомедицинских технологий

Глухова Артема Владимировича

Научный руководитель

ассистент

В.А. Соловьева

подпись, дата

Зав. кафедрой

профессор, д.ф.-.м.н.

С.Б. Вениг

подпись, дата

Саратов 2017

Введение. Ежегодный конкурс на соискание премии Правительства Российской Федерации в области качества, оценочные критерии которого гармонизированы с моделью престижной Европейской премии, учрежденной Европейским фондом менеджмента качества, предоставил российским организациям современный инструмент целенаправленного инновационного развития, совершенствования деятельности и повышения конкурентоспособности [1].

В основу модели премии заложены следующие принципы:

- достижение сбалансированных результатов;
- увеличение ценности, создаваемой для потребителя;
- руководство, основанное на стратегическом видении, стимулировании и ответственности;
- менеджмент на основе процессов;
- достижение успеха с помощью персонала;
- содействие творчеству и инновациям;
- формирование партнерства;
- ответственность за устойчивое развитие.

Премии по качеству обеспечивают их лауреатам имидж лидера, репутацию надежного производителя высококачественной и конкурентоспособной продукции или услуги, способствуют привлечению новых партнеров и заказчиков, сохранению и увеличению существующей доли рынка, ведут к росту прибыли и, соответственно, открывают новые деловые возможности. Лауреаты получают право использования эмблемы премии на своих фирменных бланках и в рекламных материалах [2].

Но, даже не участвуя в конкурсе, любая организация – на каком бы уровне развития она не находилась – может применять критерии премии для самооценки. Это позволит ей получить всестороннюю картину своей деятельности, оценить, насколько деятельностью предприятия удовлетворены потребители, персонал, поставщики, общество, и на этой основе определить приоритетные направления

совершенствования [3].

В СГМУ им. В.И. Разумовского построена система менеджмента качества, соответствующая требованиям стандартов серии ИСО 9000, однако ввиду того, что стандарт оставляет множество вопросов, предполагая возможность различной интерпретации, организация вправе обратиться к моделям, которые комплементарны системе, но содержат более подробные требования. Одной из подобных наиболее признанных в России моделей является Премия Правительства РФ в области качества. Потому было принято решение проанализировать, насколько деятельность внутри ФГБОУ ВО Саратовский ГМУ им. В.И. Разумовского Минздрава России (далее – СГМУ) соответствует критериям премии Правительства Российской Федерации в области качества, что стало целью данной работы.

Для достижения поставленной цели необходимо решить ряд задач:

— Изучение процедуры участия в конкурсе на соискание премии Правительства Российской Федерации в области качества;

— Анализ документированной информации СГМУ, подтверждающей соответствие деятельности университета критериям премии Правительства Российской Федерации в области качества;

— Составление перечня рекомендаций по совершенствованию деятельности ФГБОУ ВО Саратовский ГМУ им. В.И. Разумовского по некоторым критериям Премии Правительства Российской Федерации в области качества.

Выпускная квалификационная работа содержит введение, два раздела основной части, заключение, список использованных источников.

Основная часть включает следующие разделы:

1. Теоретическая часть.
2. Практическая часть.

Общий объем работы составляет 37 с., из них 1 рисунок, 3 таблицы, 22 использованных источника.

Основное содержание работы. Теоретический материал процедуры

участия в конкурсе на соискание премии Правительства РФ в области качества.

Участие организаций в конкурсе добровольное. На участие в конкурсе могут претендовать организации независимо от их организационно-правовой формы, осуществляющие производство продукции и оказание услуг.

Организации, занимающиеся производством вооружений, военной и специальной техники, представляют на конкурс материалы только в области качества продукции гражданского назначения [4].

Не могут участвовать в конкурсе организации, в отношении которых в установленном порядке приняты решения об осуществлении процедур, предусмотренных законодательством Российской Федерации о несостоятельности (банкротстве).

Организации, награжденные дипломом Совета (организации-дипломанты), могут участвовать в последующих конкурсах на общих основаниях.

Организации, которым присуждена премия (организации-лауреаты), имеют право на повторное участие в конкурсе не ранее, чем через 5 лет после присуждения премии.

Организации-лауреаты обязаны содействовать заинтересованным организациям в ознакомлении со своим опытом работы.

Премии присуждаются следующим категориям конкурсантов:

- организациям с численностью работающих не более 250 человек;
- организациям с численностью работающих от 250 до 1000 человек;
- организациям с численностью работающих свыше 1000 человек.

Ежегодно присуждается не более 12 премий, из которых:

- не более 3 премий – организациям с численностью работающих не более 250 человек;
- не более 3 премий – организациям с численностью работающих от 250 до 1000 человек;
- не более 6 премий – организациям с численностью работающих свыше 1000 человек [1].

Результаты работы организаций в области качества продукции и услуг, отражаемые в представляемых на конкурс материалах, принимаются к рассмотрению при условии, что они были получены не менее чем за год до объявления конкурса [5].

Секретариатом Совета по присуждению премий Правительства Российской Федерации в области качества (далее – Секретариат Совета) обеспечивается полная конфиденциальность в отношении полученной от организации информации.

Услуги по организации участия в конкурсе осуществляются Секретариатом Совета в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации [6].

Организации, участвующие в конкурсе, осуществляют предоплату услуг, выполняемых Секретариатом Совета, на основании выставленных им счетов для перечисления платежей на специальный абонемент (субсчет), на котором аккумулируются денежные средства для организации проведения работ в соответствии с настоящим Руководством.

Секретариат Совета оказывает консультационную помощь организациям-заявителям по вопросам участия в конкурсе 2017 года на соискание премий Правительства Российской Федерации в области качества.

Второй раздел работы посвящен практической части: анализ имеющейся документации ФГБОУ ВО Саратовский ГМУ им. В.И. Разумовского (далее СГМУ) на основе критериев премии Правительства РФ в области качества и Рекомендации по совершенствованию деятельности университета СГМУ.

Для участия в премии Правительства РФ в области качества каждая организация должна провести самооценку с точки зрения критериев Премии [7]. По запросу руководства ФГБОУ ВО Саратовский ГМУ им. В.И. Разумовского был проведен первичный анализ готовности организации к участию в процедуре через анализ имеющейся документации, которая могла бы подтвердить выполнение/невыполнение требований, изложенных в регламенте проведения

конкурса. Данная работа была выполнена в том числе и для поиска тех видов деятельности, которые не подтверждаются документированной информацией для дальнейшего совершенствования деятельности внутри университета.

На основании проведенного анализа были предложены рекомендации по совершенствованию деятельности ФГБОУ ВО Саратовский ГМУ им. В.И. Разумовского по следующим критериям Премии Правительства Российской Федерации в области качества [8]:

2а. Определение существующих и будущих потребностей и ожиданий заинтересованных сторон для разработки политики и стратегии:

— Открытие второго уровня высшего образования – магистратуры: подготовка комплекта документов для лицензирования программы магистратуры по специальности 32.04.01 «Общественное здравоохранение»; подготовка календарного графика и учебного плана; создание по программе магистратуры рабочих программ и фондов оценочных средств по дисциплинам и производственным практикам с учетом профессиональных компетенций; контроль и анализ учебной работы, проводимой кафедрами.

4б. Финансовые ресурсы:

— Взаимодействие с коммерческими и общественными организациями и бизнес-сообществом с целью получения грантов на реализацию образовательных проектов: получение образовательных грантов; Заключение договоров с частными медицинскими организациями на осуществление практической подготовки обучающихся, последующее трудоустройство выпускников.

4в. Инфраструктура и материальные ресурсы:

— Оптимизация и обновление научно-исследовательской инфраструктуры (НИИ): анализ инфраструктуры университета, обеспечивающей научно-исследовательскую деятельность и ее укомплектованность; модернизация Центра коллективного пользования НИИ фундаментальной и клинической уронефрологии; создание лаборатории, соответствующей требованиям надлежащих практик.

— Улучшение условий проживания студентов, интернов, ординаторов в общежитии: корректировка проектной документации по реконструкции общежития; выполнение ремонтно-строительных работ по реконструкции общежития после корректировки проекта.

— Полное обеспечение иногородних обучающихся жильем: подготовка технико-экономического обоснования строительства студенческого общежития; подготовка необходимой документации для включения в федеральную целевую программу строительство студенческого общежития; направление запроса с документацией на включение строительства студенческого общежития в Минздрав РФ.

4д. Информация и знания:

— Обеспечение доступности, открытости достоверной информации о финансовом состоянии и результатах деятельности Университета за отчетный период на официальном сайте университета: размещение на официальном сайте университета, на сайте bus.gov.ru по завершению финансового года информацию о финансовых результатах деятельности «Университета», в соответствии с требованиями; внедрение в практическое применение современных средств программного обеспечения по бухгалтерскому учету, с целью снижения трудозатрат при исполнении своих должностных обязанностей и возможностью проведения анализа работы структурных подразделений «Университета» для экономии бюджетных и средств от приносящей доход деятельности; постоянное проведение внутренних проверок трудовой, исполнительской дисциплины сотрудников бухгалтерии; соблюдение требований Закона о бухгалтерском учете, требований инструкций по бухгалтерскому учету, не допущение нарушений указанных требований.

5а. Систематическое проектирование и менеджмент процессов:

— Развитие научных исследований по фундаментальным и прикладным направлениям и эффективное внедрение их результатов в практику лечебной работы и учебно-воспитательного процесса: обеспечение доступа сотрудников

вуза к современному научно-исследовательскому оборудованию; проведение научно-исследовательских работ в рамках Государственного задания МЗ РФ; научное сотрудничество с образовательными и научными организациями; публикационная активность сотрудников вуза; Обеспечение координации научных исследований, внедрения новых медицинских технологий в практическое здравоохранение; поддержка научных коллективов в оформлении заявок на конкурсы грантов, получение патентов; участие в работе научных форумов в РФ и за рубежом с представлением результатов исследований; поддержка молодых ученых (внутривузовские гранты, премирование, командирование для участия в научных форумах, исследованиях, обучения).

5б. Проектирование и разработка продукции и услуг на основе ожиданий потребителей:

— Повышение качества подготовки обучающихся на подготовительных курсах: проведение рейтинговой оценки знаний; внедрение новых форм и методов преподавания.

5в. Продвижение продукции и услуг на рынок:

— Планомерная и предметная подготовка молодёжи по специальным предметам и обеспечение доступности обучения для всех категорий граждан: сотрудничество в системе довузовского образования с общеобразовательными учреждениями г. Саратова и городов Саратовской области – расширение образовательного пространства и увеличение контингента обучающихся; организация и проведение курсов разной длительности; организация и проведение интенсивных курсов в дни зимних и весенних школьных каникул; организация и проведение дистанционных подготовительных курсов.

5г. Менеджмент и улучшение взаимоотношений с потребителями:

— Содействие трудоустройству выпускников: проведение систематических мероприятий со студентами старших курсов и выпускниками (Дни карьеры, Ярмарка вакансий); проведение Ярмарок вакансий в интерактивном режиме; анкетирование студентов с целью выявления желаемых улучшений в работе

Центра занятости выпускников.

— Повышение уровня адаптации иностранных граждан к русской национальной культуре, новой образовательной среде и новому образу жизни и реалиям в России: организация не менее 3-х собраний для обучающихся с целью ознакомления с правилами пребывания на территории РФ, правилами проживания в общежитиях СГМУ, правилами внутреннего распорядка университета; проведение анкетирования среди иностранных студентов разных курсов (вопросы безопасности, условий быта, учебы, досуга, проживания и адаптации в целом); проведение встречи Декана с иностранными обучающимися; проведение студенческих мероприятий воспитательного характера (не менее 3-х).

бб. Показатели работы организации по повышению удовлетворенности потребителей:

— Разработка и реализация социально-значимых благотворительных и профилактических проектов, участие в которых позволяет прививать студентам чувства милосердия и сострадания, воспитывать чувство нравственной, социальной и профессиональной ответственности за пропаганду здорового образа жизни среди детей и подростков: профилактика рискованного и зависимого поведения в молодежной и подростковой среде, формирование психологической устойчивости, приобретение уверенности для противостояния негативному влиянию среды, минимизацию проявлений рискованного поведения; гигиеническое воспитание детей и подростков по вопросам образа жизни (питание, физическая активность, режим труда и отдыха, репродуктивное здоровье, личная гигиена, психологическая гармония, исключение в жизни девиантного поведения), проведение массовых профилактических акций; развитие ценностей здорового образа жизни, путем активного привлечения обучающейся молодежи к решению проблем формирования ЗОЖ и профилактики заболеваний у детей и подростков; шефство над интернатом для детей с ограниченными возможностями, детским домом №2, домом ребенка, приютом «Возвращение» для временного пребывания детей из неблагополучных семей; помощь в развитии,

социализации, профориентации и формировании положительных социальных навыков у воспитанников путем проведения различных развлекательных программ. Сотрудничество с молодежными организациями по вопросам добровольчества; работа с социально незащищенными слоями населения (дети с ограниченными возможностями; дети, оставшиеся без попечения родителей; дети с различными заболеваниями в период реабилитации и др.).

— Улучшение здоровья студентов и сотрудников путем содействия лучшему качеству жизни и среды обитания, формированию нового отношения к здоровью и здоровому образу жизни: осуществление систематического мониторинга состояния здоровья обучающихся, в том числе важнейших аспектов их психического здоровья; подготовка и проведение оздоровительной кампании в лагере «Медик».

В заключении представлены основные выводы, полученные в ходе выполнения выпускной квалификационной работы.

Анализ показал, что СГМУ им. В.И. Разумовского имеет возможность принять участие в конкурсе на соискание премии Правительства РФ в области качества, так как выполняются соответствующие критериям Премии виды деятельности и имеется вся необходимая подтверждающая документированная информация. Для улучшения деятельности внутри университета был предложен ряд рекомендаций, соблюдая которые СГМУ им. В.И. Разумовского окажется более конкурентоспособным и, соответственно, повысит собственные шансы стать лауреатом Премии, что позволит:

1) Подтвердить соответствие и легитимность применяемых методов работы и анализа информации.

2) Повысить имидж организации и, соответственно, ее конкурентоспособность на рынке образовательных услуг.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ, ИСПОЛЬЗОВАННЫХ В АВТОРЕФЕРАТЕ

1 Премия правительства Российской Федерации в области качества [Электронный ресурс] // Качество и образование [Электронный ресурс] : [сайт]. URL: <http://www.tqm.spb.ru/> (дата обращения: 20.04.2017). Загл. с экрана. Яз. рус.

2 Маслов, Д.В. Модель совершенствования EFQM для повышения качества управления современным вузом / Маслов, Д.В. // Высшее образование в России. 2005. № 9. С. 46-52.

3 Премия правительства Российской Федерации в области качества [Электронный ресурс] // Менеджмент качества [Электронный ресурс] : [сайт]. URL: <http://www.kpms.ru/> (дата обращения: 22.04.2017). Загл. с экрана. Яз. рус.

4 Балаева, Т. П. Самооценка деятельности организации по модели EFQM: сборник материалов / Т. П. Балаева. М. : МАТИ, 2010. 294 с.

5 Премия правительства Российской Федерации в области качества [Электронный ресурс] // Российская система качества [Электронный ресурс] : [сайт]. URL: <http://roskachestvo.gov.ru/> (дата обращения: 23.04.2017). Загл. с экрана. Яз. рус.

6 Звонников, В. И. Методы и технологии разработки и совершенствования систем менеджмента организаций / В. И. Звонников, В. А. Нефёдов, А. А. Сафонов. М. : ГУУ, 2015. 262 с.

7 Гришина, И. В. Самооценка образовательных учреждений. Методическая разработка по материалам международного проекта / И. В. Гришин, В. Н. Волков, Е. Г. Курцева. СПб. : 2006. 72 с.

8 Управление обеспечения качества образовательной деятельности [Электронный ресурс] // Саратовский государственный медицинский университет имени В.И. Разумовского [Электронный ресурс] : [сайт]. URL: <http://uokod.sgtmu.ru/> (дата обращения: 26.04.2017). Загл. с экрана. Яз. рус.