

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

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ (НА
ПРИМЕРЕ ФГБОУ ВО САРАТОВСКИЙ ГМУ ИМ. В.И.
РАЗУМОВСКОГО МИНЗДРАВА РОССИИ)**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 4 курса 431 группы
направления 27.03.02 «Управление качеством»
факультета нано - и биомедицинских технологий
Саратовского национального исследовательского государственного
университета имени Н.Г. Чернышевского
Богдановой Олеси Юрьевны

Научный руководитель
ассистент

должность, уч. ст., уч. зв.

личная подпись, дата

В.А. Соловьёва
инициалы, фамилия

Заведующий кафедрой
д.ф.-м.н., профессор

должность, уч. ст., уч. зв.

личная подпись, дата

С.Б. Вениг
инициалы, фамилия

Саратов 2017

ВВЕДЕНИЕ

Внедрение систем менеджмента качества побуждает организацию анализировать требования потребителей, определять процессы, способствующие созданию продукции, приемлемой для потребителей, а также поддерживать эти процессы в управляемом состоянии. Система менеджмента качества может быть основой постоянного улучшения, способствующей повышению удовлетворенности как потребителей, так и других заинтересованных сторон.

Модели эффективного управления организацией направлены на решение конкретных управленческих задач. Это означает, что выбирать модель следует исходя из понимания тех конкретных задач, которые стоят перед организацией. В качестве одной из таких моделей в последнее время все активнее развивается процессный подход к управлению организацией.

Повышение качества образовательных услуг может реализовываться путем внедрения или совершенствование системы менеджмента качества (далее – СМК) высшего учебного заведения (далее – СМК вуз). СМК вуза – это совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для реализации политики в области качества. СМК разрабатывается и улучшается с учетом задач вуза и уровня корпоративной культуры.

Совершенствование (улучшение) бизнес-процессов – совокупность методов и подходов, которые дают руководителям компании возможность повысить эффективность ее работы. Как следует из наименования процедуры, которую также иногда называют менеджментом бизнес-процессов, цель ее – улучшение бизнес-процессов, которое помогает сделать их более эффективными [1].

Федеральное государственное образовательное учреждение высшего образования «Саратовский государственный медицинский университет им. В. И. Разумовского» Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее – СГМУ) – один из ведущих медицинских вузов России. Вуз

попал в список лучших высших учебных заведений Содружества Независимых Государств [2], постоянно занимает места в национальных рейтингах университетов. Для обеспечения конкурентоспособности на рынке образовательных услуг СГМУ должен постоянно совершенствовать свои процессы и СМК. Одним из способов, позволяющих визуализировать совокупность видов деятельности, осуществляемых в рамках процесса, а также управление процессом является описание процесса.

Целью выпускной квалификационной работы является применение процессного подхода к деятельности образовательной организации.

На основе поставленной цели необходимо решить следующие **задачи**:

- изучение литературы по вопросам применения процессного подхода;
- анализ нормативной документации СГМУ по описанию процессов;
- выбор и согласование с руководством СГМУ соответствующих процессов, требующих описания;
- формирование табличных и графических карт выбранных процессов согласно внутренней регламентирующей документации СГМУ;
- изучение способов построения процесса по приему обучающихся в других учебных заведениях для определения путей оптимизации и совершенствования информационной карты процесса (использование метода бенчмаркинга);
- подготовка итоговых выводов.

Данная выпускная квалификационная работа содержит введение, три раздела:

- 1 – Процессный подход к управлению качеством;
- 2 – Описание процессов в образовательном учреждении на примере ФГБОУ ВО «Саратовский ГМУ им. В.И. Разумовского» Минздрава России;
- 3 – Совершенствование информационной карты процесса «Организация приёма студентов»;

заключение и список использованной литературы. Работа изложена на 61 страницах машинописного текста и включает 13 рисунков, 6 таблиц, список использованных источников, содержащий 21 наименований.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Введение содержит обоснование актуальности темы, формулировку цели и задач исследований.

Первая глава выпускной квалификационной работы содержит обзор и описание процессного подхода к управлению качеством. Так же в этой главе рассматриваются основные методологии описания процессов и основные термины, применяемые при применении процессного подхода.

Во второй главе выпускной квалификационной работе приведено табличное описание двух процессов СГМУ, которые, по согласованию с руководством, были выбраны для описания и последующего составления регламентирующего документа для СГМУ. Описание процессов проводилось при помощи методологии IDEF0 и программного продукта Business Studio 4.2.

В данной работе представлено описание двух процессов:

- Организация приема студентов;
- Довузовская подготовка и профориентационная работа.

Описание процессов производилось в табличной и графической форме, при помощи алгоритма, который представлен во внутреннем стандарте университета СО 2.003.02-02.2016 «Описание процессов» [3]. Согласно данному документу алгоритм описания состоит из следующих этапов:

1. Постановка целей описания процессов.
2. Определение степени детализации процессов.
3. Сбор и анализ информации, касающейся процессов (изучение внутренней и внешней документации).
4. Подготовка табличной карты процессов.
5. Формирование графической модели процессов с помощью методологии IDEF0.

6. Создание внутренних стандартов, отвечающих требованиям внутренней документации СГМУ.

7. Согласование полученных результатов с ответственными за реализацию процесса структурными подразделениями. Внесение требуемых правок [3].

Описание каждого процесса начиналось с поиска и анализа документации, которая регламентирует деятельность процесса.

На основе нормативной документации, регламентирующей деятельность процесса «Организация приема студентов» и требования к процедуре описания процессов СГМУ установленные в стандарте университета СО 2.003.02-02.2016 «Описание процессов» была составлена табличная карта процесса «Организация приема студентов» [4].

Для описания процесса «Довузовская подготовка и профориентационная работа» использовались следующие нормативные документы:

1. Положение о факультете довузовского образования ФГБОУ ВО «Саратовский ГМУ им. В.И. Разумовского» Минздрава России СО.5.001.04-00.2011 [5].

2. Положения СГМУ, регламентирующие деятельность СП ФДО.

3. Разработанные планы работы СП ФДО.

4. Учебный план.

На рисунке 1 представлен верхний уровень процесса «Организация приема студентов». В таблице 1 для этого процесса написана матрица ответственности и полномочий.

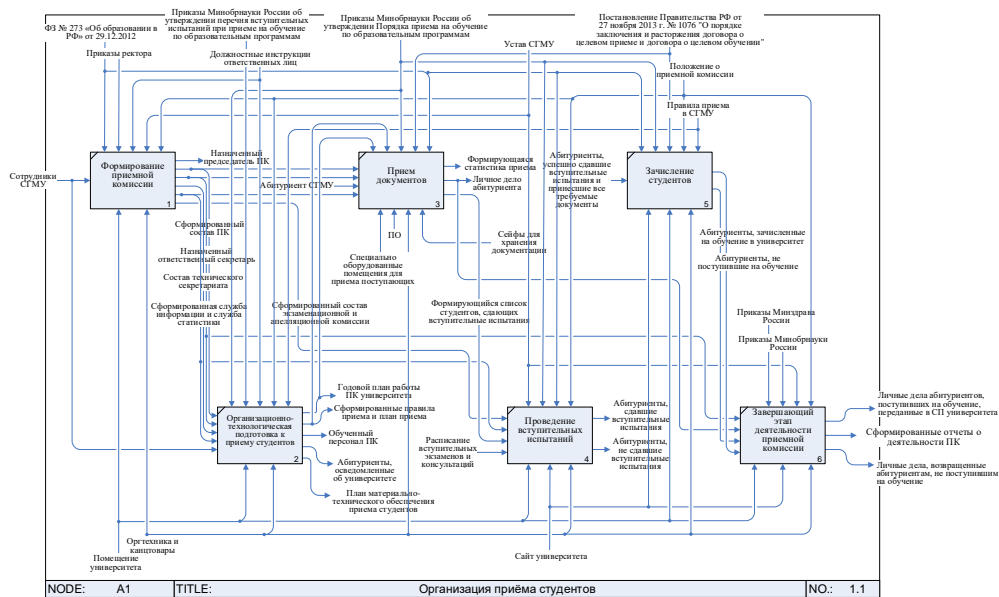


Рисунок 1 – Верхний уровень процесса «Организация приёма студентов»

Таблица 1 – Матрица распределения ответственности и полномочий

Этапы процесса	Ректор университета	Проректор по учебной работе	Ответственный секретарь ПК	Технический секретариат ПК	Состав ПК	Экзаменационная комиссия	Апелляционная комиссия	Служба информации	Служба статистики	Делопроизводитель
1. Формирование приемной комиссии	О	У	У	И	И	И	И	И	И	И
2. Организационно-технологическая подготовка к приему студентов		У	О	У	У			У		У
3. Прием документов	И	И	О	У	У			У	У	У
4. Проведение вступительных испытаний			О	У	У	У	У	У		У
5. Зачисление студентов	У	У	О	У				У		У
6. Завершающий этап деятельности приемной комиссии	И	И	О	У					У	У

На рисунке 2 представлен верхний уровень процесса «Довузовская подготовка и профориентационная работа». Как и для первого процесса была написана матрица ответственности и полномочий (таблица 2).

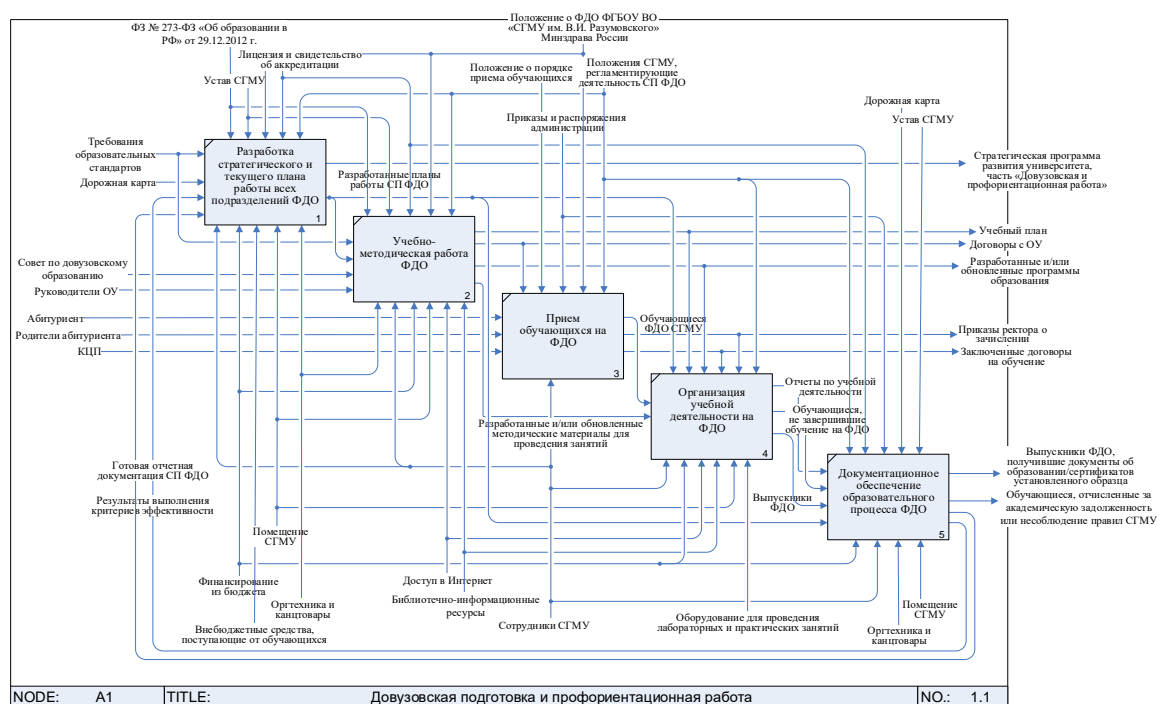


Рисунок 2 – Верхний уровень процесса «Довузовская подготовка и профориентационная работа»

Таблица 2 – Матрица распределения ответственности и полномочий

Этапы процесса	Ректор университета	Проректор по УВР	Декан ФДО	Директор медицинского колледжа.	Директор медицинского лица	Деканы факультетов, директора институтов и колледжей	Заведующие кафедрами	Преподаватели кафедр	Ответственный секретарь приемной комиссии.
1. Разработка стратегического и текущего плана работы всех подразделений ФДО.	У	У	О	У	У	И	И	И	
2. Учебно-методическая работа ФДО.	У	У	О	У	У	И	И	И	
3. Прием обучающихся на ФДО.	У	И	У	У	У	И	И	И	О
4. Организация учебной деятельности на ФДО.	И	У	О	У	У	И	И	У	
5. Документационное обеспечение образовательного процесса ФДО.	И	И	О	У	У	И	И	И	

Третья глава выпускной квалификационной работе посвящена бенчмаркинговому исследованию. Для совершенствования описанного процесса «Организация приёма студентов» были проанализированы описания этого процесса (в виде информационных карт) в других учебных заведениях –

ФГБОУ ВО Мордовский государственный университет имени Н.П. Огарева и КГБПОУ "Ачинский педагогический колледж".

Анализ показал, что вузы проводят описание процесса с учетом своих особенностей и потребностей. Процессы вузов ФГБОУ ВО Саратовский ГМУ им. В.И. Разумовского и ФГБОУ ВО Мордовский государственный университет им. Н.П. Огарева описаны более детально.

После изучения информационных карт были выявлены следующие пути оптимизации процесса внутри СГМУ им. В.И. Разумовского:

1) Добавление в информационную карту раздела «Мероприятия по улучшению процесса», в котором могли бы быть отражены действия, предпринимаемые на постоянной основе для совершенствования описанного процесса (например, постоянный мониторинг имеющихся рекламаций), а также включение разработанных мероприятий в положение о приемной комиссии для закрепления данных обязанностей.

Текущие же мероприятия формируются на основании ежегодного анализа рисков процесса (невыполнения показателей результативности) и включаются в соответствующие документы (отчеты и планы).

2) Включение в процесс этапа «Маркетинговые исследования рынка образовательных услуг». В университете нет структурного подразделения, на котором бы лежали обязанности по маркетинговым исследованиям. Но частично подобную информацию анализируют два отдела: Центр менеджмента качества образования (через проведение анкетирований и определение запросов всех заинтересованных сторон), а также отдел по связям с общественностью (через взаимодействие с заинтересованными сторонами, определение путей формирования позитивного имиджа университета). То есть можно включить данный вид деятельности в структуру работы одного из двух этих отделов. Данный вопрос следует согласовать с руководством университета.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В соответствии с поставленными задачами при написании выпускной квалификационной работы были достигнуты следующие результаты:

1. Поиск и анализ литературных источников по методологиям описания процессов;

По результатам анализа можно сделать вывод, что одной из основных методологий, применяемых для описания процессов в образовательном учреждении, является методология IDEF0. С ее помощью были разработаны графические формы для описания процессов.

2. Анализ нормативной документации СГМУ по описанию процессов;

Требования к описанию процессов СГМУ установлены в следующей нормативной документации университета:

– СО 2.003.02-02.2016 «Описание процессов» (устанавливает требования к процедуре описания процессов СГМУ).

Требования по направлениям деятельности определены в положениях о структурных подразделениях, задействованных в реализации процессов, и в положениях по определенным видам деятельности. На основе анализа данной документации были выделены основные функции и задачи подразделений, участвующих в процессе, с помощью которых были определены главные входы, выходы и выделены главные процессы и процессы нижнего уровня.

3. Выбор соответствующих процессов в СГМУ, требующих описания;

В рамках данной работы были сформированы табличные карты двух процессов СГМУ:

– «Организация приема студентов».

– «Довузовская подготовка и профориентационная работа».

Также для данных процессов и их подпроцессов были составлены графические диаграммы, которые вместе с табличными картами были использованы для создания внутреннего регламентирующего документа в СГМУ (стандарта). В дальнейшем, планируется утверждение описанных процессов.

СПИСОК ПУБЛИКАЦИЙ ПО ТЕМЕ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

- 1 План улучшения бизнес-процессов [Электронный ресурс] // Корпоративный менеджмент [Электронный ресурс]: [сайт], URL: http://www.cfin.ru/management/iso9000/qm/Improving_Business_Processes.shtml (дата обращения: 20.03.2017). Загл. с экрана. Яз. рус.
- 2 Саратовский государственный медицинский университет [Электронный ресурс] // Википедия [Электронный ресурс]: [сайт], URL: https://ru.wikipedia.org/wiki/Саратовский_государственный_медицинский_университет (дата обращения: 21.03.2017). Загл. с экрана. Яз. рус.
- 3 СО 2.003.02-02.2016 Описание процессов. Саратов : СГМУ им. В. И. Разумовского, 2016. 12 с.
- 4 СО 7.002.02-02.2016 Организация приема студентов. Саратов : СГМУ им. В. И. Разумовского, 2016. 21 с.
- 5 СО.5.001.04-00.2011 Положение о факультете довузовского образования. Саратов : СГМУ им. В. И. Разумовского, 2011. 9 с.