

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

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 4 курса

по направлению 27.03.02 «Управление  
качеством» факультета nano- и  
биомедицинских технологий

Васильевой Екатерины Эдуардовны

Научный руководитель

ассистент

\_\_\_\_\_  
должность, уч. степень, уч. звание

\_\_\_\_\_  
подпись, дата

Е.Н.Дубовская

\_\_\_\_\_  
инициалы, фамилия

Зав. кафедрой

профессор, д.ф.-.м.н.

\_\_\_\_\_  
должность, уч. степень, уч. звание

\_\_\_\_\_  
подпись, дата

С.Б. Вениг

\_\_\_\_\_  
инициалы, фамилия

Саратов 2017

**Введение.** Наличие системы менеджмента качества далее – СМК в вузе свидетельствует об обеспечении качества образования на постоянной основе, т. к. ее внедрение предполагает качественное управление ресурсами и процессами, персоналом и маркетингом при условии неформального подхода руководства вуза к реализации требований стандартов серии ISO и максимального вовлечения персонала в деятельность вуза по внедрению СМК.

Целью выпускной работы является исследование методов и средств реализации бизнес - проекта в организации и описание процесса в Саратовском государственном университете имени Н.Г. Чернышевского далее – СГУ.

Задачи:

- изучить методологии описания процессов;
- провести анализ нормативной документации;
- сформировать проекты документов по регламентации процессов «Воспитательная и внеучебная работа», «Дополнительное профессиональное образование».
- построить графические описания модели на основе табличного описания;
- определить показатели процессов для определения результативности процесса

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

Основная часть включает следующие разделы:

1 Процессный подход к управлению

2 Выбор методологии описания бизнес-процессов

Общий объем работы составляет 47 с., из них 11 рисунков, 3 таблицы, 24 использованных источника.

**Основное содержание работы.** Первый раздел работы посвящен современным системам управления организацией.

В настоящее время одним из наиболее важных инструментов для

повышения эффективности организации является анализ и моделирование бизнес-процесса. Используя методы моделирования и программное обеспечение, можно увеличить доходы, сократить издержки производства, повысить качество продукции, использовать оборотные средства и внедрить системы автоматизации.

Реализованные проекты связаны с разработкой и внедрением новых систем управления или их элементов в организациях. Руководители организаций, которые ожидают от реализации значительных улучшений деятельности, например, снижения затрат. Однако практический результат внедрения систем трудно измерить. Основной проблемой при внедрении любой системы управления организацией является стремление менеджеров быстро получить заметный результат без значительных усилий [1].

Второй раздел работы посвящен выбору методологии описания бизнес-процессов.

Проанализированы следующие методики оценки удовлетворенности потребителей [6-15]:

Сводная информация по основным существующим методологиям представлена на рисунке 1.

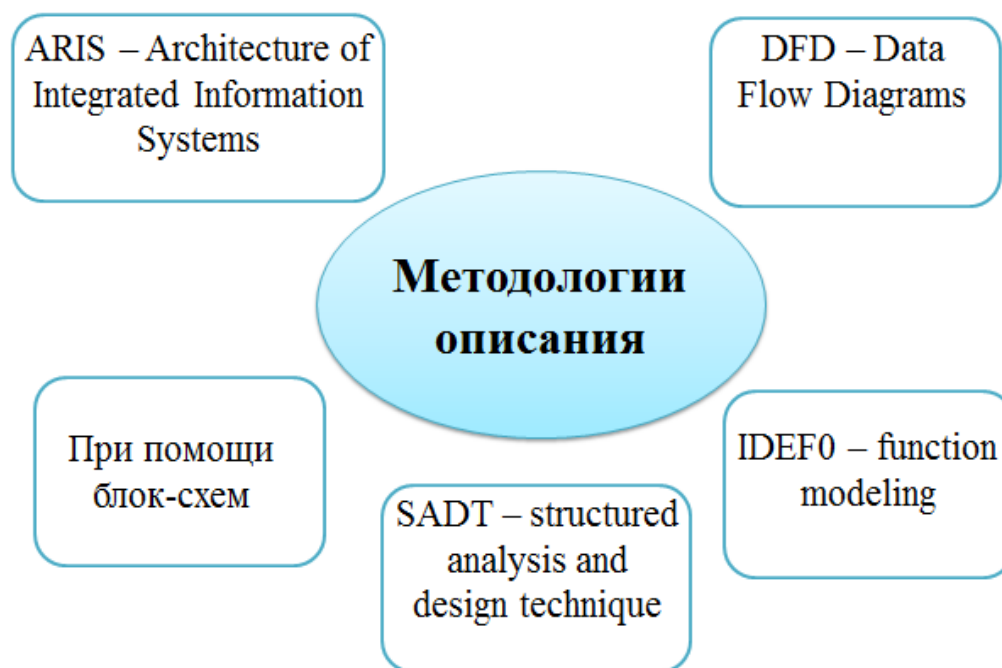


Рисунок 1 – Существующие методологии описания бизнес-процессов

На рисунке 1 отображены основные методологии, используемые для моделирования бизнес-процессов. Таким образом, в настоящее время организация, решившая описать свои бизнес-процессы, может выбрать методологию из нескольких стандартных, использовать простейшие блок-схемы или, наконец, разработать свою внутреннюю форму описания. Выбор методологий должен базироваться на четком понимании их возможностей и недостатков, а также целей использования создаваемых моделей бизнес-процессов. Поиск и анализ литературных источников по методологиям описания процессов; одной из основных методологий, применяемых для описания процессов в образовательном учреждении, является методология IDEF0. С ее помощью были разработаны графические формы выбранных для описания процессов.

В третьем разделе представлено табличное и графическое описание процессов «Воспитательная и внеучебная работа» и «Дополнительное профессиональное образование».

Таблица 1 – Табличное описание процесса «Воспитательная работа со студентами»

<b>1 Общие сведения</b>		
<b>Руководитель процесса:</b> проректор по учебно-организационной и воспитательной работе		
<b>Назначение процесса:</b> создание в университете оптимальной социально-культурной среды, направленной на саморазвитие и самореализацию личности обучающегося. Обеспечение студентов в интеллектуальном, культурном, нравственном, духовном и физическом развитии.		
<b>2 Результаты процесса и их потребители</b>		
<b>Выход (результат) процесса</b>	<b>Потребитель результатов процесса</b>	<b>Требования потребителей к выходам (результатам) процесса</b>
Обучающиеся, владеющие профессиональной компетентностью, способные к творческому мышлению и самореализации, обладающие активной гражданской позицией свободно ориентирующиеся на рынке труда	Государство, общество, родители, работодатели.	Соответствие требованиям рынка труда и ожидание потребителей.

Продолжение таблицы 1

<b>3 Входы процесса и внешние поставщики</b>				
<b>Вход процесса</b>		<b>Поставщик процесса</b>		<b>Требования к входам</b>
Студенты. Отчеты студенческого совета, студенческого профсоюзного комитета, студенческого спортивного клуба, педагога-психолога по внеучебной и воспитательной работе со студентами за предыдущий учебный год.		Довузовская подготовка. Прием студентов на обучение		Устав СГУ. Документы подтверждающие обучение в СГУ.
<b>4 Подпроцессы или виды деятельности, входы и выходы, управление и требуемые ресурсы</b>				
<b>Подпроцессы или виды деятельности</b>	<b>Входы</b>	<b>Выходы, записи и данные</b>	<b>Регламентирующая документация</b>	<b>Требуемые ресурсы</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1 Планирование деятельности	Внешние нормативные документы Отчеты студенческого совета Планы организации воспитательной работы факультетов и институтов	План воспитательной работы на год. Цели в области качества	Положение об отделе воспитательной работы Положение об управлении по организации воспитательной работы со студентами Устав СГУ.	УОВРС Ответственные за воспитательную работу. Оргтехника и офисные принадлежности.
2 Реализация воспитательной и внеучебной деятельности	Выход п.1 «План воспитательной работы на год» План запланированных мероприятий. Студенты и аспиранты. Методические пособия	Отчеты о проделанной работе Приказы об организации мероприятий Списки участников	П 8.21.о1-2о13 П 8.21.о2-2о13 Устав СГУ. Приказ и распоряжения ректора СГУ	Совет студентов и аспирантов. УОВРС. Оргтехника и офисные принадлежности.
2.1 Организация и проведение научно-исследовательской работы с обучающимися:	План проведения мероприятия Студенты и аспиранты	Программы научных студенческих конференций областного, регионального и всероссийского уровня	Устав СГУ Распоряжение ректора	Деканы факультетов Материальное обеспечение
2.2 Нравственно-эстетическое воспитание	План проведения мероприятия Разработка сценариев Студенты	Отчет о проведенном мероприятии Публикации в СМИ Грамоты и дипломы	АЯЛ 346-2оо6 («Положение о студенческом клубе культуры СГУ»)	Актовый зал Студсовет Материальное обеспечение
2.4 Спортивно-оздоровительная работа, пропаганда здорового образа жизни	План проведения мероприятий Студенты и аспиранты Списки участников	Занятие студентов в спортивных секциях; Участие студентов в комплексных спартакиадах; Участие в межвузовских спортивных соревнованиях	План работы спортивных секций П 8.29.о3-2оо9 («Положение о спортклубе СГУ»)	Спортзал Студенты Преподаватели по физкультуре УОВРС Материальное обеспечение

Продолжение таблицы 1

1	2	3	4	5
2.5 Ведется кураторская работа	Кураторы студенческих групп Программы и тренинги Методическое пособие	Отчеты о проделанной работе Журнал куратора Результаты конкурса «Лучший куратор»	Положение «О кураторе студенческой академической группы» Положение о конкурсе «Лучший куратор» П. 8.29.01-2006.	Студенты и оргтехника офисные принадлежности УОВРС
2.6 Система самоуправления	Студенты и аспиранты Комплексный план	Отчеты о мероприятиях Публикация в СМИ Фото и видео отчет	Положение «О Совете студентов и аспирантов СГУ» П. 8.29.01-2006.	Студсовет и Совет студентов и аспирантов УОВРС Материальное обеспечение
2.7 Воспитательная работа на факультете	План проведения Студенты и аспиранты	Информация на сайте СГУ Студенты и аспиранты	Положение «О Совете студентов и аспирантов СГУ» П. 8.29.01-2006.	Отдел информационно-аналитического обеспечения. Оргтехника и офисные принадлежности
3. Мониторинг, измерения и анализ	Выход п.1 Выходы п.2 Отчеты о выполненных мероприятиях	Годовой отчет о проделанной работе	П 8.21.01-2013 П 8.21.01-2013 Устав СГУ. Приказ и распоряжения ректора СГУ П. 8.29.01-2006.	Структурные подразделения СГУ. УОВРС Оргтехника и офисные принадлежности

На следующем этапе описания результаты табличного описания процесса были использованы для графического описания процесса в форме диаграмм с применением методологии IDEF0. Графическое описание процесса проводилось с использованием программного продукта Microsoft Visio. Результаты графического описания процесса «Воспитательная и внеучебная работа» представлены на рисунках 7 – 9, корректность описания проверена сотрудниками центра менеджмента качества СГУ.

Проведенное табличное и графическое описание процесса было использовано для разработки проекта стандарта СГУ «Воспитательная и внеучебная работа», который передан в центр менеджмента качества СГУ.

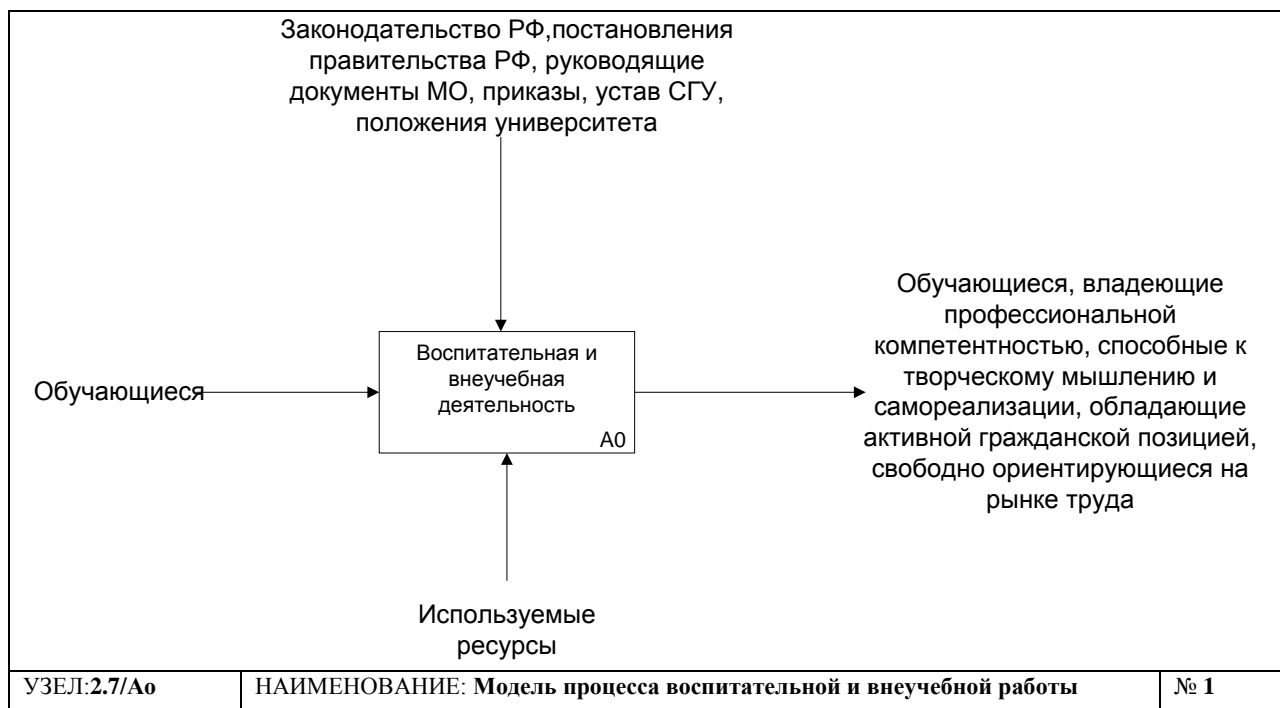


Рисунок 7 – Контекстная диаграмма процесса «Воспитательная и внеучебная работа»

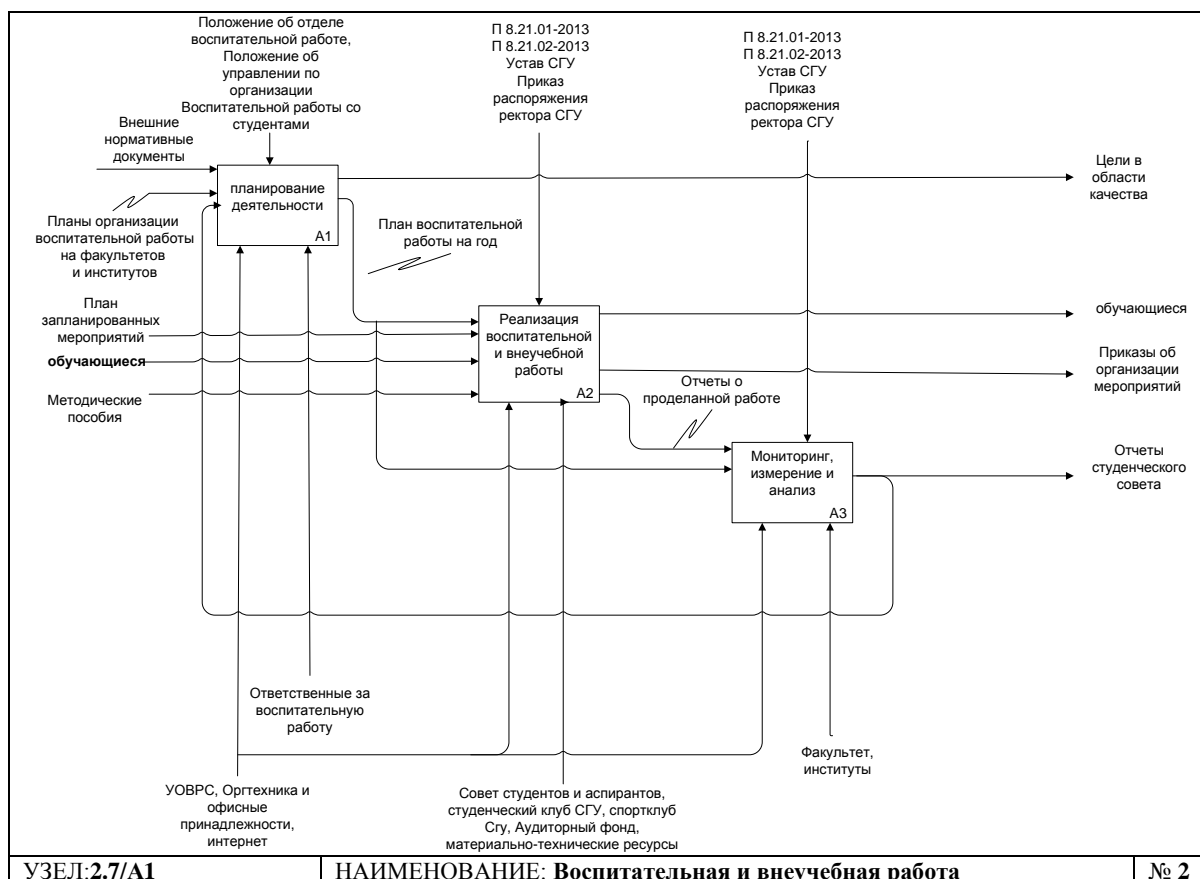


Рисунок 8 – Диаграмма верхнего уровня процесса «Воспитательная и внеучебная работа»

Таблица 2 – описание процесса «Дополнительного профессионального образования»

<b>1 Общие сведения</b>				
<b>Руководитель процесса:</b> проректор по учебно-организационной и воспитательной работе				
<b>Назначение процесса:</b> развитие действующих компетенций, приобретение новых знаний и умений в области профессионального образования, путем усвоения инновационных и эффективных технологий, получение новых квалификаций				
<b>2 Результаты процесса и их потребители</b>				
<b>Выход (результат) процесса</b>	<b>Потребитель результатов процесса</b>	<b>Требования потребителей к выходам процесса (результатам)</b>		
Специалист, обладающий инновационными знаниями, которые удовлетворяют требованиям заинтересованных сторон	Государство, Общество, Работодатели. Организации-заказчики	Требования государства, специалистов и работодателей к повышению квалификации и профессиональной переподготовке.		
<b>3 Входы процесса и внешние поставщики</b>				
<b>Вход процесса</b>	<b>Поставщик процесса</b>	<b>Требования к входам</b>		
Потенциальные слушатели	Вузы (направляющие ППС на повышение квалификации) Факультеты СГУ Организации-заказчики	Устав СГУ. П о.03.08 – 2016 Положение об институте, реализующем программы высшего образования и дополнительного профессионального образования		
<b>4 Подпроцессы или виды деятельности, входы и выходы, управление и требуемые ресурсы</b>				
<b>Подпроцессы или виды деятельности</b>	<b>Входы</b>	<b>Выходы, записи и данные</b>	<b>Регламентирующая документация</b>	<b>Требуемые ресурсы</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1 маркетинг рынка профессиональных услуг	Информация о востребованности программы ДПО	Заявка в ФАО Заказы на разработку образовательных программ по ДПО Рекламная продукция (буклеты, web-страницы на сайте СГУ)	П о.03.08 – 2016 Положение о порядке проведения мониторинга удовлетворенности образовательным процессом (ИДПО)	Учебный и научный отдел Кафедры и факультеты Оргтехника и офисные принадлежности Интернет
2 Плановое и организационное обеспечение образовательной деятельности	Контрольные цифры приема слушателей Заявки организаций Заявление потенциальных слушателей. Методические потенциалы	Цели в области качества Реестр распределения учебных помещений Расписание занятий Представление о формировании ГАК, АК и сроков проведения итоговых аттестаций (от кафедр и факультетов)	Приказы МО о контрольных цифрах приема слушателей Приказ ректора СГУ о повышении квалификации Государственные требования (уровень требований к специалистам для получения дополнительной квалификации)	Учебный и научный отдел Кафедры и факультеты Оргтехника и офисные принадлежности



Продолжение таблицы 2

1	2	3	4	5
3 Комплектация учебных групп	Методические материалы Расписание занятий (выход п.2) Заявки организаций. Заявление потенциальных слушателей	Договоры на обучение Приказы о зачислении слушателей	Государственные требования к минимуму содержания и уровню требований к специалистам для получения дополнительной квалификации Приказы МО Приказы ректора СГУ (о повышении квалификации)	Учебный научный отдел Кафедры факультеты Оргтехника офисные принадлежности
4 Обучение и консультации по ОП ДПО	Слушатели Методические материалы Расписание занятий (выход п.2)	Ведомости промежуточной аттестации Сведения о выполненных учебных поручениях ППС по кафедрам	Учебные планы Графики учебного процесса Программы ДПО Методические материалы к занятиям П о.03.08 – 2016	Учебный научный отдел Кафедры факультеты Оргтехника офисные принадлежности
5 Итоговая аттестация слушателей	Слушатели, обучающиеся по программам ДПО	Специалист, обладающий инновационными компетенциями в соответствии с требованиями заинтересованных сторон	Регламентирующие документы	Учебный научный отдел Кафедры факультеты Оргтехника офисные принадлежности
5.1 Формирование ГАК и АК	Представления деканатов и кафедр о формировании ГАК и АК, и сроках проведения итоговых аттестаций	Состав председателей ГАК, утвержденный ФАО Приказы ректора СГУ о формировании ГАК и АК	П о.03.08 – 2016 «Положение об Институте дополнительного профессионального образования СГУ»	Учебный научный отдел Кафедры факультеты Оргтехника офисные принадлежности
5.2 Подготовка и защита выпускной квалификационной работы и(или) аттестационный экзамен	Ведомости промежуточных аттестаций	Протоколы заседаний ГАК и АК Отчеты председателей ГАК и АК Сведения о выполнении учебных поручений ППС по кафедрам Квалификационные работы, отзывы и рецензии на них	Методические рекомендации по разработке и защите выпускных квалификационных работ слушателей системы ДПО	Учебный научный отдел Кафедры факультеты Оргтехника офисные принадлежности

Продолжение таблицы 2

1	2	3	4	5
5.3 Подготовка и выдача документов об окончании обучения		Приказы о выпуске слушателей Книга регистрации выданных удостоверений (о краткосрочном повышении квалификации) Книга регистрации выданных свидетельств (о повышении квалификации) Книга регистрации выданных дипломов	Постановление Госкомвуза РФ от 27 декабря 1995 г. №13 «Об утверждении форм документов государственного образца о повышении квалификации и профессиональной переподготовке специалистов и требований к документам»	Учебный и научный отдел Кафедры и факультеты Оргтехника и офисные принадлежности
6 Мониторинг измерения и анализ	Результаты обучения Форма анкеты об удовлетворенности слушателей	Информация об удовлетворенности слушателей Отчеты руководителя процесса на ученых советах ИДПО и СГУ	Положение о порядке проведения мониторинга удовлетворенности образовательным процессом	Учебный и научный отдел Кафедры и факультеты Оргтехника и офисные принадлежности

На следующем этапе описания результаты табличного описания процесса были использованы для графического описания рисунок 10-11 процесса в форме диаграмм с применением методологии IDEF0. Графическое описание процесса проводилось с использованием программного продукта Microsoft Visio.



Рисунок 10 – Контекстная диаграмма процесса

## «Дополнительно профессиональное образование»

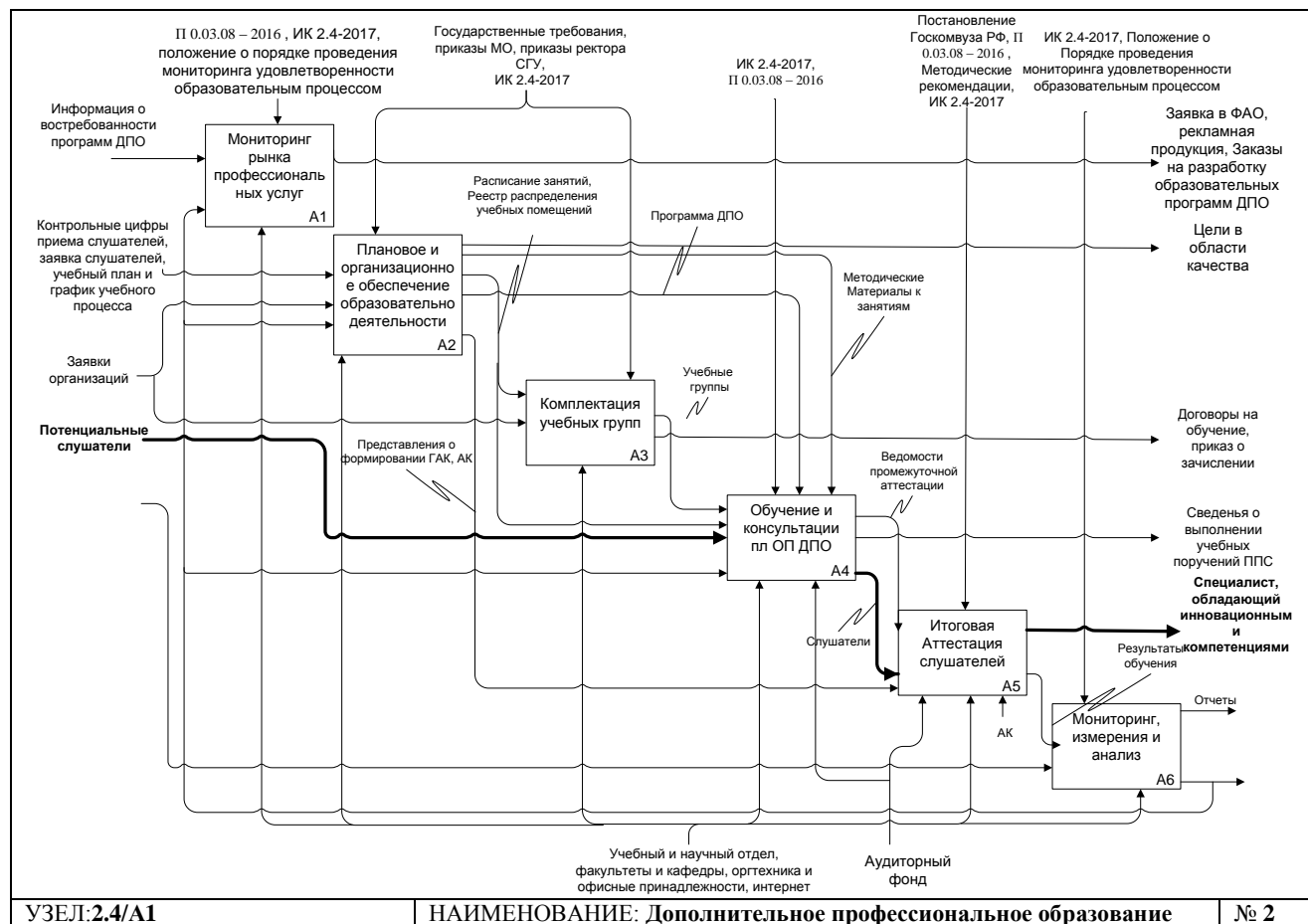


Рисунок 11 – Диаграмма верхнего уровня процесса «Дополнительное профессиональное образование»

**В заключении** представлены основные результаты, полученные в ходе выполнении выпускной квалификационной работы:

- одной из основных методологий, применяемых для описания процессов в образовательном учреждении, является методология IDEF0.
- провели анализ нормативной документации;
- построили табличное описание процесса.
- на основе табличного описания составили графическое описание модели.

## **СПИСОК ИСТОЧНИКОВ, ИСПОЛЬЗОВАННЫХ В АВТОРЕФЕРАТЕ**

1 Репин, В. В. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов / В. В. Репин, В. Г. Елиферов. Издательство : Манн, Иванов и Фербер, 2012. 544 с.

2 Маклаков, С. В. Моделирование бизнес-процессов с AIFusion Process Modeler / С. В. Маклаков. М. : Диалог-МИФИ, 2008. 240 с.

3 Репин, В. В. Бизнес-процессы. Моделирование, внедрение, управление / В. В. Репин Издательство : Манн, Иванов и Фербер, 2013. 480 с.

4 Моделирование бизнес процессов [Электронный ресурс] // Менеджмент качества [Электронный ресурс] : [сайт]. URL: <http://www.kpms.ru/Automatization/BPM.htm> (дата обращения 25.04.2017 ) Загл. с экр. Яз. рус.

5 Пинаев, Д. К. Моделирование бизнес-процессов: доступно о сложном / Д.К. Пинаев, Д. Веретенников. М. : РГАС, 2003. 247 с.

6 Беккера, Й. Менеджмент процессов / Й. Беккера, Л. Вилкова, В. Таратухина, М. Кугелера, М. Роземанна; [пер. с нем.]. М. : Эксмо, 2007. 384 с.

7 Калянов, Г. Н. Моделирование, анализ, реорганизация и автоматизация бизнес-процессов / Г. Н. Калянов. М. : Финансы и статистика, 2009. 240 с.

8 Галямина, И. Г. Управление процессами : Учебник для вузов / И. Г. Галямина. СПб. : Питер, 2013. 403 с.

9 Методологии моделирования бизнес-процессов [Электронный ресурс] // Экономическая библиотека [Электронный ресурс] : [сайт]. URL: <http://econom-lib.ru/3-40.php> (дата обращения 25.04.2017 ) Загл. с экр. Яз. рус.

10 Лысов О. Е. Методы прикладных исследований в менеджменте: учеб. пособие / О. Е. Лысов. ГУАП. СПб., 2006. 164 с.

11 Черемных, С. В. Структурный анализ систем: IDEF-технологии / С. В. Черемных, И. О. Семенов, В. С. Ручкин. : Финансы и статистика, 2001. 208 с.

12 IDEF [Электронный ресурс] // Википедия Свободная энциклопедия [Электронный ресурс]: [сайт]. URL: <https://ru.wikipedia.org/wiki/IDEF> (дата

обращения: 25.04.2017). Загл. с экрана. Яз. рус.

13 Войнов, И. В. Моделирование экономических систем и процессов. Опыт построения ARIS-моделей: Монография./ И. В. Войнов, С. Г. Пудовкина, А. И. Телегин. Челябинск : Изд. ЮУрГУ, 2002. 392 с.

14 Шматалюк, А. Моделирование бизнеса. Методология ARIS / А. Шматалюк, М. Ферапонтов, А. Громов, М. Каменнова. М. : Весть-Метатехнология, 2001. 333 с.

15 Р 50.1.028–2001 Информационные технологии поддержки жизненного цикла продукции. Методология функционального моделирования. М. : Стандартиформ, 2012. 16 с.

16 Шилов, Н. В. Верификация шаблонов алгоритмов для метода отката и метода ветвей и границ. / Н. В. Шилов // Моделирование и анализ информационных систем. 2011. Т.18, №4. 180 с.

17 СТО 0.07.02-2014 Описание процессов. Саратов, 2014. 15 с.

18 СТО 0.06.07-2014 Анализ системы менеджмента качества со стороны руководства. Саратов, 2014. 12 с.

19 СТО 0.06.01-2012 Руководство по качеству. Саратов, 2012. 16 с.

20. П 8.21.12-2017 «Положение о Совете студентов и аспирантов СГУ» Саратов, 2017. 8 с.

21 П 8.21.01 – 2013 Положение об управлении по организации воспитательной работы со студентами (с изменениями). Саратов, 2013. 8 с.

22 П.8.21.02-2013 Положение об отделе воспитательной работы. Саратов, 2013. 7 с.

23 П 8.21.04 – 2015 «Положение о конкурсе «Лучший куратор саратовского государственного университета имени Н.Г. Чернышевского» Саратов, 2015. 9 с

24 П 0.03.08 – 2016 Положение об институте, реализующем программы высшего образования и дополнительного профессионального образования. Саратов, 2016. 7 с