

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра материаловедения, технологии  
и управления качеством

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ ВУЗА**

**АВТОРЕФЕРАТ МАГИСТЕРСКОЙ РАБОТЫ**

студентки магистратуры 3 курса 347 группы  
направления 27.04.02 «Управление качеством»  
профиль «Менеджмент качества в инженерной и образовательной  
деятельности»  
факультета нано- и биомедицинских технологий

Полковниковой Екатерины Эдуардовны

Научный руководитель  
доцент, к.ф.-м.н., доцент  
\_\_\_\_\_

должность, уч. степень, уч. звание

\_\_\_\_\_

подпись, дата

С.А. Ворошилов  
\_\_\_\_\_

инициалы, фамилия

Зав. кафедрой  
профессор, д.ф.-м.н.  
\_\_\_\_\_

должность, уч. степень, уч. звание

\_\_\_\_\_

подпись, дата

С.Б. Вениг  
\_\_\_\_\_

инициалы, фамилия

Саратов 2020

**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 данной работы является исследование методов и средств реализации бизнес - проекта в организации и описание процесса на примере Саратовского государственного университета имени Н.Г. Чернышевского далее – СГУ.

Задачи:

- поиск и анализ литературных источников по методологиям описания процессов;
- провести анализ нормативной документации СГУ по описанию процесса;
- сформировать проект документов по регламентации процесса «Высшее образование».
- построить графическое описание модели на основе табличного описания.

Дипломная работа занимает 54 страницы, имеет 12 рисунков и 2 таблицы.

Обзор составлен по 41 информационному источнику.

### **Основное содержание работы.**

Первый раздел работы посвящен современным системам управления организацией.

В современной практике моделирования управленческой и производственной деятельности для обозначения объектов моделирования принято использовать термин «бизнес-процесс».

Методики моделирования и анализа бизнес-процессов являются в настоящее время одним из важнейших инструментов повышения эффективности бизнеса.

Такие крупные российские компании, как «Норильский никель», Оскольский электрометаллургический комбинат, «Альфа-банк» и т.д. используют программные средства для описания и оптимизации бизнес-процессов [1].

Использование подобных методик и программных средств имеет своей конечной целью реорганизацию бизнес-процессов и, как следствие - увеличение выручки, сокращение затрат на производство продукции, повышение качества продукции, оптимальное использование оборотного капитала, внедрение систем автоматизации.

Основопологающей базой современных подходов к управлению является процессный подход.

Процессный подход к управлению - основа всех современных систем управления, как регулярной деятельностью, так и развитием.

Процессный подход был впервые предложен основоположником школы административного менеджмента А. Файолем. Этот подход получил широкое распространение после того, как функциональный подход полностью утратил свою продуктивность. Идеей школы было создание универсальных принципов управления для успеха организации. Активное применение этот подход получил в начале 80-х годов и успешно развивается на сегодняшний день. Главным понятием, характеризующим этот подход, является процесс. Процесс - это целенаправленная совокупность взаимосвязанных видов деятельности, осуществляемых для получения заранее определенного продукта, результата или услуги, представляющая ценность для потребителя [2].

Предлагаемые сегодня системы управления базируются на следующих основных подходах:

- TQM (Total Quality Management) — система всеобщего управления качеством;
- PIQS (Process Integrated Quality System) — система менеджмента качества, интегрированная с бизнес-процессами;

- ИСО серии 9000 — регламентирующие требования к системам менеджмента качества;
- WFMS (Work Flow Management System) — система управления потоками работ;
- ERP (Enterprise Resource Planning) — комплексная система планирования и управления ресурсами организации [Долганова].

При внедрении любой системы, например, WFMS работа начинается с описания бизнес-процессов, которые система будет обслуживать.

1. В начале работ определяются бизнес-процессы, которые необходимо автоматизировать. Это могут быть: процесс обслуживания клиента в отделе продаж, процесс выставления счетов-фактур, процесс формирования финансового плана организации.

2. Определяются рабочие места исполнителей, задействованных в выполнении бизнес-процесса.

3. Описывают поток работ, переходящий от одного рабочего места к другому.

Таким образом, формируется схема бизнес-процесса, которая будет автоматизирована при помощи технологии WFMS.

Основной эффект при внедрении процессного подхода достигается за счет устранения потерь времени и информации при передаче потока работ между исполнителями[3].

Для того, чтобы разъяснить понятие собственно процесса необходимо различать такие понятия, как процесс и явление. Последнее является разовым состоянием, а процесс, в свою очередь, повторяется посредством каждого индивидуально проявления, что взаимосвязаны между собой. Таким же образом можно обозначить и бизнес-процесс. Каждый отдельный элемент производственного механизма совмещается с целью получения на выходе готового продукта. Комплекс конкретных частей финансовой сферы в итоге обеспечивает прибыль. Система мероприятий, проводимых с кадровым составом, продуцирует сплоченный коллектив профессионалов, а соединение

всех потоков информационного характера способствует рождению новых технологий[4].

Процессный подход рассматривается не как сочетание отдельных функций, а как совокупность бизнес-процессов, связанных предназначением организации и целью ее деятельности. Его развитие происходит в несколько стадий: начальная сеть ключевых бизнес-процессов, распределение процессов по степени значимости и разработка ориентировочной модели, обзор всех процессов для последующего выявления проблемных участков с целью их устранения, на основании полученных результатов разрабатывается усовершенствованная модель процесса организации.

Целью процессного подхода является создание горизонтальных связей в организациях (отношения между сотрудниками одной иерархии). Сотрудники, выполняющие общие задачи, могут самостоятельно согласовывать работу в рамках процесса и решать возникающие вопросы без участия руководства, что позволяет быстрее получить желаемый результат [5].

Второй раздел работы посвящен выбору методологии описания бизнес-процессов. Метод создания диаграммы бизнес-процесса является важной частью методологии описания бизнес-процессов организации. Согласно определению, любой метод является способом достижения любой цели при решении конкретной проблемы. Этот метод представляет собой набор практических и теоретических методов, позволяющих получить решение поставленной задачи.

Каждый метод предоставляет собой описание объектов с использованием специально разработанной серии графических символов. Эти графические символы отражают реальные объекты и отношения между ними. Каждый метод предлагает свой собственный способ описания деятельности организации. Поскольку любая организация представляет собой сложную, многогранную систему, нет единого, выделенного метода, который бы позволял полностью описать организацию. Выбор подходящего метода описания зависит от целей, поставленных перед аналитиком, который создает модель организации.

Например, чтобы описать управление организацией на верхнем уровне, было бы неправильно использовать рабочий процесс или метод потока данных, и наоборот, было бы неправильно использовать стандарт IDEF0 для описания рабочих процессов [6].

Третий раздел работы посвящен описанию процесса «Высшее образование».

Для описания процесса «Высшее образование» были проанализированы информационные карты и стандарты вузов: «Мордовского государственного университета им. Н. П. Огарева», «Костромского торгово-экономического колледжа», «Кемеровского государственного медицинского университета», «Рязанского государственного медицинского университета имени академика И. П. Павлова».

Документы других вузов имеют общие структурные элементы, такие как: титульный лист, сокращения и общие сведения о процессе. Перед началом табличного описания, были проанализированы основные положения и стандарты, регламентирующие деятельность структурных подразделений, участвующих в процессе «Высшее образование». На основании полученных данных, построены диаграммы процесса «Высшее образование», которые представлены на рисунках 1-5.

ФГОС ВО, руководящие документы  
Министерства образования, лицензия, Устав  
СГУ, правила приема СГУ, Стандарты и  
положения университета

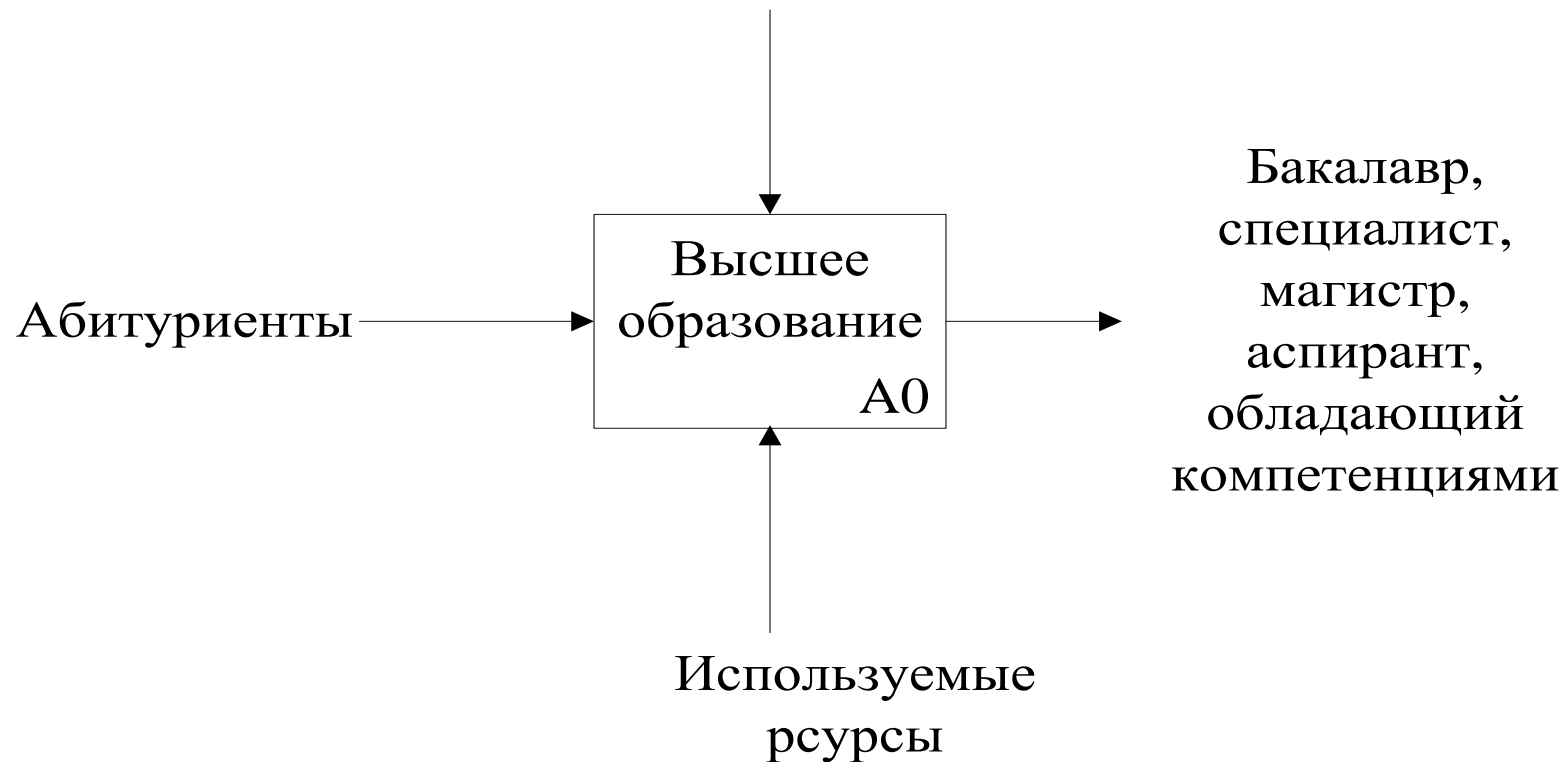


Рисунок 1 – Контекстная диаграмма процесса «Высшее образование»

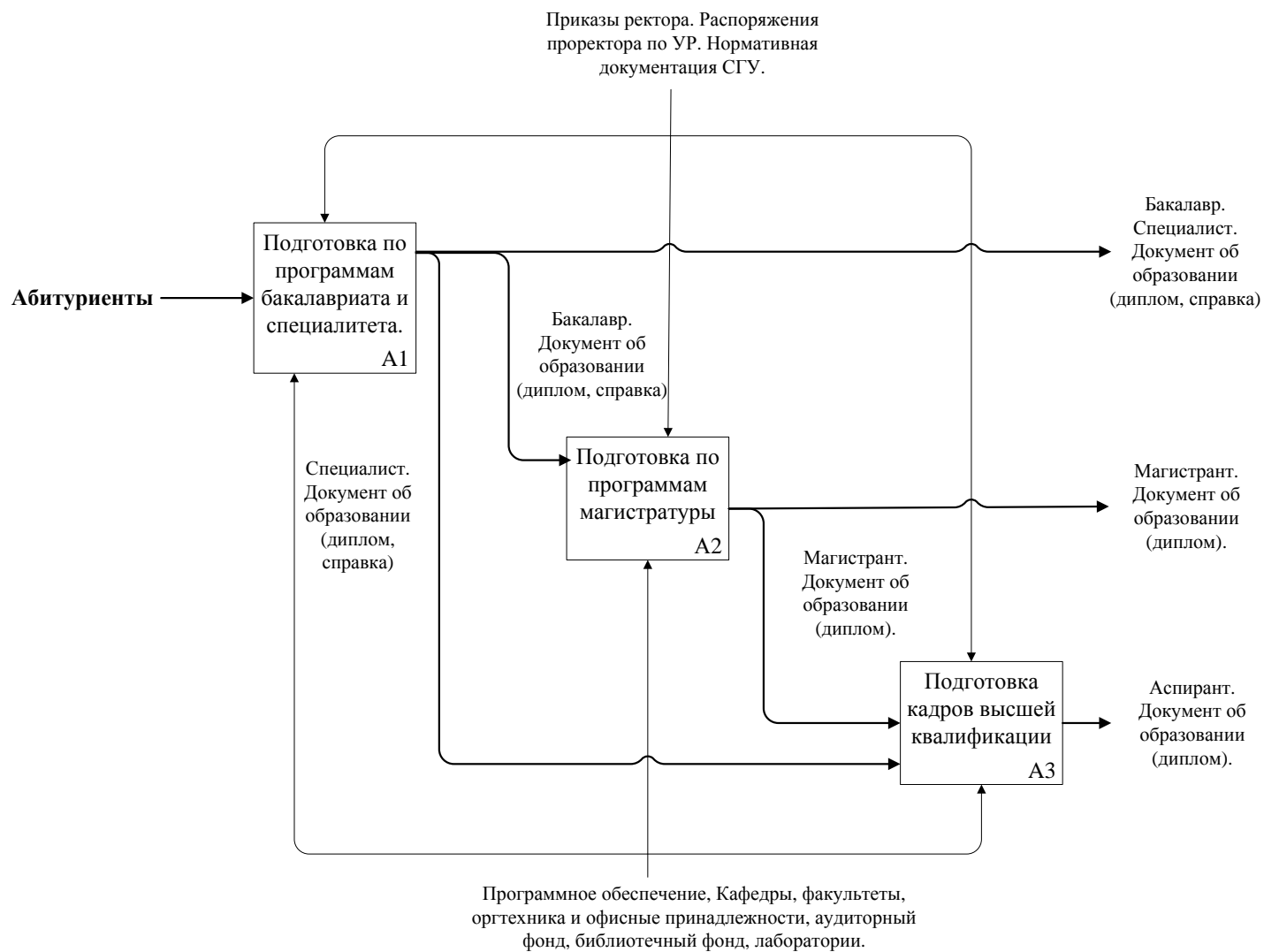


Рисунок 2 – Диаграмма верхнего уровня процесса «Высшее образование»



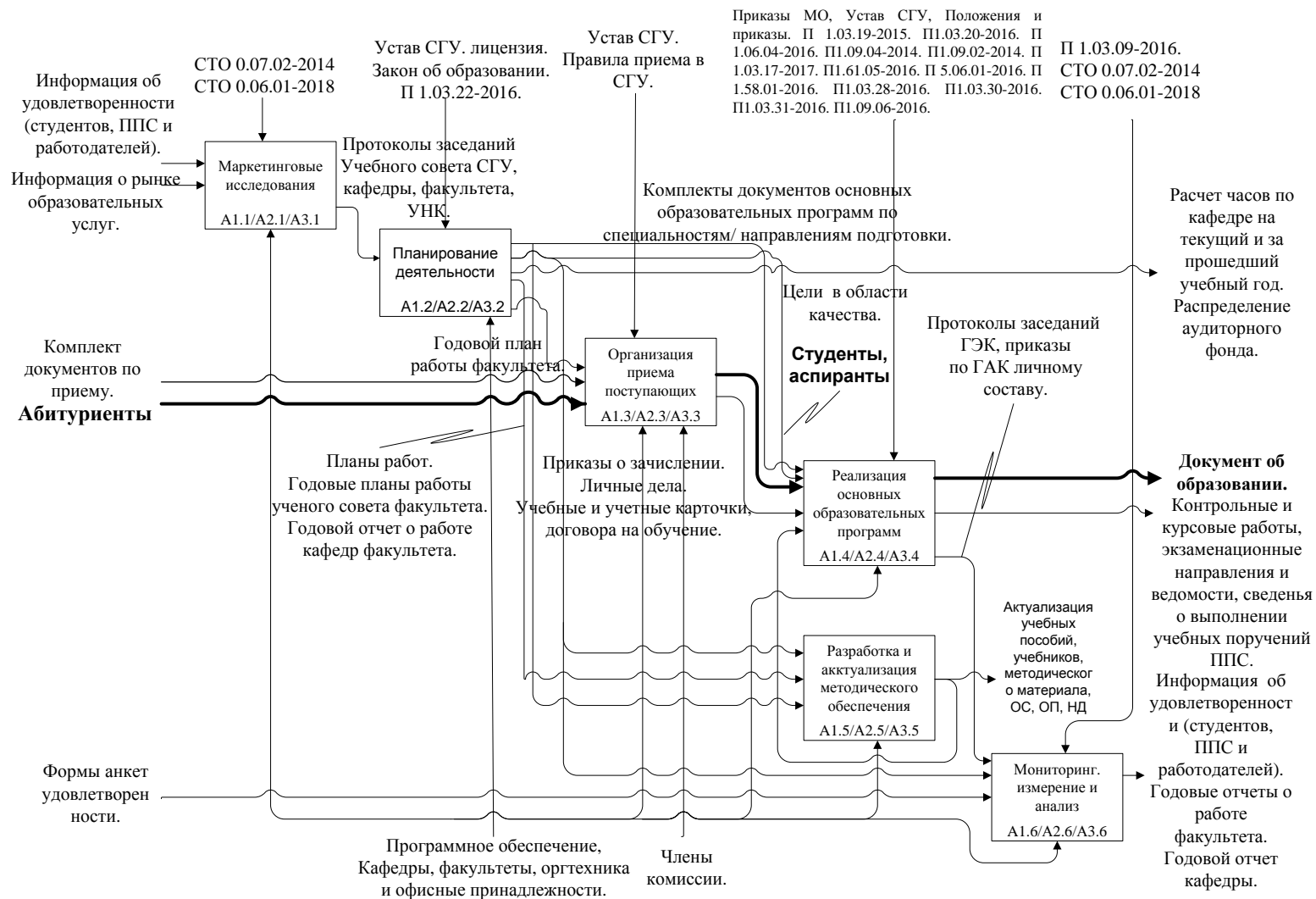


Рисунок 3 – Детальная диаграмма подпроцесса «Высшее образование»

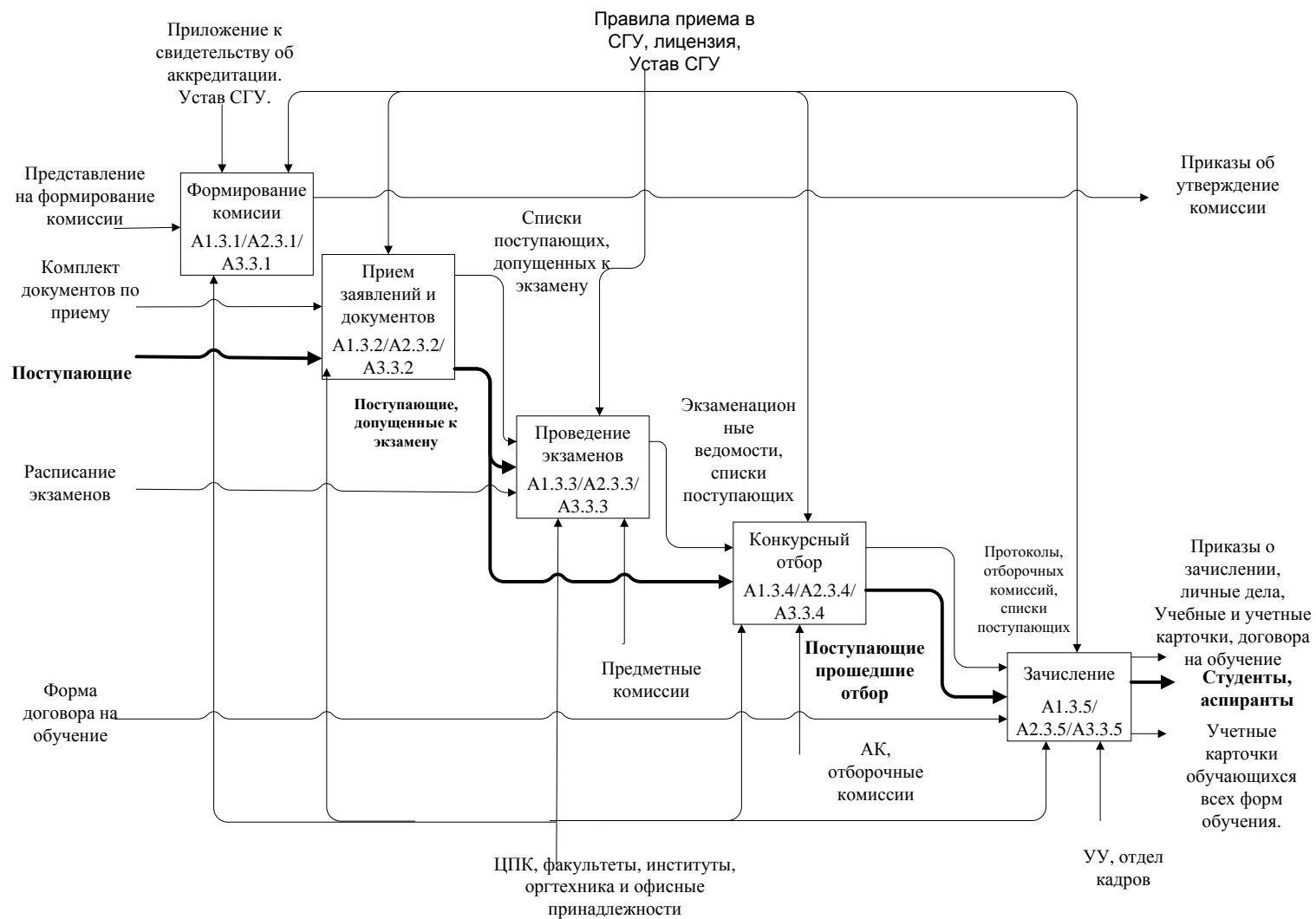


Рисунок 4 – Детальная диаграмма подпроцесса «Организация приема поступающих»

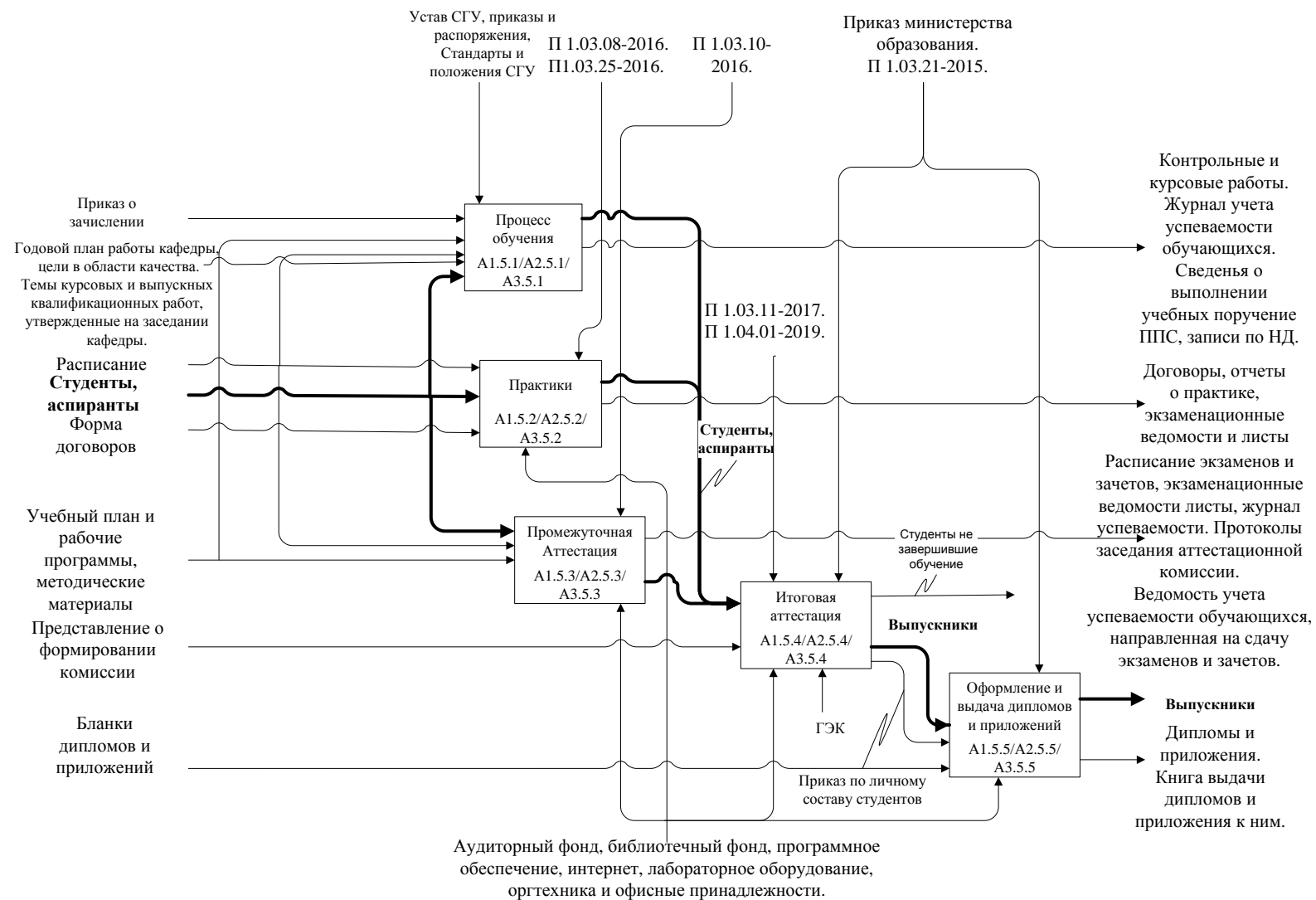


Рисунок 5 – Детальная диаграмма подпроцесса «Реализация основных образовательных программ»

**Заключение.** Для описания процесса в образовательном учреждении, предпочтительно использовать методологию IDEF0, с помощью которой можно детально расписать каждый процесс.

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.

#### **Список использованных источников**

1 Громов, А. И. Управление бизнес-процессами: современные методы. Монография / А. И. Громов, А. Фляйшман, В. Шмидт. - Люберцы : Юрайт, 2016. - 367 с.

2 Джестон, Д. Управление бизнес-процессами. Практическое руководство по успешной реализации проектов / Д. Джестон, Й. Нелис. - М. : Символ, 2015. - 512 с.

3 Репин, В. В. Бизнес-процессы. Моделирование, внедрение, управление / В. В. Репин. - М. : Манн, Иванов и Фербер, 2018. - 512 с.

4 Моделирование бизнес процессов [Электронный ресурс] // Менеджмент качества [Электронный ресурс] : [сайт]. - URL: <http://www.kpms.ru/Automatization/BPM.htm> (дата обращения: 20.12.2019 ). - Загл. с экрана. - Яз. рус.

5 Долганова, О. И. Моделирование бизнес-процессов: Учебник и практикум для академического бакалавриата / О. И. Долганова, Е. В. Виноградова, А. М. Лобанова. - Люберцы : Юрайт, 2016. - 289 с.

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

15 СТО 0.07.02-2014. «Описание процессов». - Саратов : Саратовский государственный университет, 2014. - 15 с.