

WEB-ТЕХНОЛОГИИ КАК СРЕДСТВО РЕАЛИЗАЦИИ МЕХАНИЗМА ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИХ ДЕЙСТВИЙ В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УНИВЕРСИТЕТА

УДК 378

WEB-TECHNOLOGY AS A MEANS OF IMPLEMENTING THE MECHANISM OF PREVENTIVE ACTION IN THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF THE UNIVERSITY

Л.Ю. Ханипова
ФГБОУ ВПО «Башкирский
государственный педагогический
университет им. М.Акумлы»

L.Yu. Khanipova
FSBEI Bashkir state pedagogical
university of M.Akmulla named

Процессный подход, составляющий основу ГОСТ Р ИСО 9001:2008, требует применения специальных средств для описания и классификации процессов, составляющих деятельность вуза. Качество становится более техническим, поэтому базовые методы его оценки не могут обеспечить того уровня чувствительности и анализа, который необходим для изучения комплексных систем, для улучшений в таких сферах, где величина исследуемого эффекта очень мала. А поскольку управление качеством применительно к осуществлению образовательной деятельности вуза - это сложный процесс, применение новых средств и технологий имеет важное значение для достижения результативности и эффективности.

The process approach, which underpins the ISO 9001:2008, requires special tools to describe and classify the processes that make up the activities of the university. The quality at this stage becomes more technical, so the basic methods of assessment can't provide the level of sensitivity and analysis, which is required for the study of complex systems, for improvements in the areas where the magnitude of the effect is very small. And because management of quality in relation to the implementation of the educational activities of the university - is a complex process, the use of new tools and technologies is essential to achieve efficiency and effectiveness.

Ключевые слова: образование, управление, качество, бизнес-процессы, менеджмент качества, Web-технологии.

Keywords: education, management, quality, business-processes, quality management, Web-technologies.

Во многих сферах человеческой деятельности информационные технологии выступают как необходимое условие обеспечения конкурентоспособности, поэтому процессное описание деятельности любой организации, в нашем исследовании - образовательного учреждения высшего профессионального образования, оказывается вполне уместным. Кроме того, процессный подход удобен еще и потому, что открывает широкие возможности для визуализации и вовлечения сотрудников в управление бизнес-процессами вуза.

Для обеспечения эффективности управления деятельностью вуза нами был реализован системный подход к выявлению и описанию всех процессов, представляющих интерес для управления качеством, состоящий из следующих шагов:

- выявление процессов, требуемых для менеджмента качества;
- определение последовательности, взаимосвязи и взаимодействия процессов;
- определение ключевых процессов с позиций стратегических целей и планов вуза;
- назначение владельцем процесса сотрудника, готового взять на себя ответственность за данный

процесс и наделение его соответствующими полномочиями;

- описание карты процесса с установлением требований к качеству результатов его функционирования;

- определение критериальной базы эффективного менеджмента бизнес-процесса и выявление результативности;

- разработка схемы процесса в виде контекстной диаграммы в методологии IDEF0 или IDEF3;

- определение информационных потоков по стадиям бизнес-процесса (приказы, положения, должностные инструкции, журналы, и т.п.) для эффективного менеджмента и мониторинга процесса;

- проведение мониторинга результативности процесса;

- систематическое проведение корректирующих и предупреждающих действий, направленных на достижение запланированных результатов и постоянное улучшение процесса;

- определение порядка внесения изменений в процесс.

Проанализировав ключевые процессы деятельности университета, мы пришли к выводу о том, что главной задачей сегодняшнего дня в образовании является не собственно создание системы менеджмента качества и ее сертификация, а планомерное внедрение и использование современных методов управления с целью повышения качества образования.

Очевидно, что эффективно решать задачи управления качеством на базе традиционной инфраструктуры документооборота «вручную» сегодня достаточно проблематично. Причем настолько, что менеджмент качества зачастую сводится к «обслуживанию» системы документации. И эти справедливые упреки мы слышим достаточно часто. Проблема усугубляется достаточно высокими темпами роста организационного, технического, информационного и других уровней университета, что естественно ведет к усложнению документооборота.

Решение данной проблемы начато нами в 2010/2011 учебном году и на сегодняшний день разработана и внедрена информационно-аналитическая система менеджмента качества, позволяющая организовать различные привилегии доступа для разных категорий пользователей и содержащая следующие модули:

1. Формирования отчетов структурных подразделений – где производится сбор данных, и формируются отчеты по итогам деятельности СП за полугодие и за учебный год, предоставляется возможность мониторинга динамики контингента, успеваемости. Вычисления в модуле (суммирование, вычисление средних значений) реализуются автоматически в предварительном просмотре, чтобы исключить случайные ошибки пользователя системы в подсчетах. После ввода данных можно перейти в режим предпросмотра, вернуться и исправить информацию или записать данные в базу;

2. Анализа результативности карт процессов образовательной деятельности университета – web-база, позволяющая заносить данные по документированным процедурам (Проектирование и разработка ООП ВПО; Подготовка к реализации основных образовательных программ высшего профессионального образования; Реализация основных образовательных программ высшего профессионального образования; Мониторинг требований потребителей и заинтересованных в работе БГПУ им. М. Акмуллы сторон; Мониторинг удовлетворенности потребителей и заинтересованных в работе БГПУ им. М. Акмуллы сторон; Управление персоналом; Управление материально-техническими ресурсами) и выявлять степень их результативности. Определение необходимости вмешательства в процесс со стороны руководства для организации корректирующих действий организовано в процедуре – Анализ со стороны руководства, в которую автоматически заносятся показатели результативности заполненных карт процессов;

3. Анализа результативности карт процессов научной деятельности в сфере международного сотрудничества – web-база, позволяющая выявить несоответствия по временным параметрам в оформлении документов иностранных граждан и договоров о международном сотрудничестве;

4. Планирования и проведения внутренних аудитов – web-ресурс, который позволит исключить ведение бумажного документооборота, за счет того, что после ввода аудиторами информации в электронную форму – аналог листа регистрации несоответствий происходит автоматическое формирование отчета, который впоследствии проверяется начальником УМУ, данные заносятся в базу после отметки о проверке. Применение данного модуля обеспечит достоверность информации по аудитам, оперативность принятия решения о проведении корректирующих действий, позволит систематизировать несоответствия для последующего смещения акцентов в сторону предупреждения их появления;

5. Индивидуального рейтинга ППС – что позволит решить проблему исполнительской дисциплины. Вся система менеджмента качества строится на повышении ответственности каждого сотрудника за свою работу, система учитывает индивидуальный рейтинг согласно весовым значениям коэффициентов всех направлений деятельности ППС (учебно-методическая, воспитательная, научно-исследовательская). При разработке модуля критерии рейтинга уточнялись и согласовывались не только с проректором по учебной работе, но и с проректорами по научной и воспитательной работе. Преподаватель авторизуется в системе с минимальными привилегиями, (доступ для ППС в систему ограничен данным модулем), с помощью одноразового логина/пароля, который автоматически удаляется из базы паролей после заполнения им формы и отправления информации на проверку. Результаты рейтинга проверяются заведующим кафедрой (информация доступна только по данной кафедре), и после отметки о проверке заносятся в базу. Ранжирование результатов осуществляется по убыванию.

6. В нашей информационно-аналитической системе предусмотрена возможность своевременного доведения информации до пользователей. Для этого организована рассылка уведомлений об обновлении файлового архива по электронной почте на адреса зарегистрированных пользователей системы, также в системе предусмотрено функционирование чата, обеспечивающего возможность обмена информацией и обсуждения проблем в режиме реального времени.

Внедрение информационно-аналитической системы управления качеством следует рассматривать как результативное и эффективное предупреждающее действие для предотвращения потенциальных несоответствий, что является важнейшим инструментом повышения эффективности и совершенствования деятельности университета.

Результаты применения данной системы позволяют, на наш взгляд:

- обеспечить достоверность и прозрачность информации о деятельности в структурных подразделениях;
- получить эффект за счет сокращения бумажного документооборота;
- упростить процесс сбора аналитической информации;

- объединить структурные подразделения в общее документационное пространство в части аналитической и отчетной информации;
- усилить контроль за исполнительской дисциплиной.

*Ханипова Л.Ю., канд.пед.наук, доцент
кафедры «Информатика и информационные
технологии в образовании», ФГБОУ
ВПО БГПУ им. М.Акмиллы»*

*Khanipova L.Yu., cand.ped.sci., associate
professor of chair «Informatics and
information technologies in education»,
FSBEI BSPU named M.Akmulla
e-mail: lkhanipova@yandex.ru*