

УДК 004.9:378

ББК 32.973-018.2:74.48

Д. И. Сачков

кандидат экономических наук, доцент,

Байкальский государственный университет экономики и права

Ю. В. Проценко

Байкальский государственный университет экономики и права

К ВОПРОСУ ПРИМЕНЕНИЯ СИСТЕМ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА ВУЗА В РАМКАХ СЕРТИФИКАЦИИ ПО СТАНДАРТУ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА*

Рассмотрены вопросы внедрения систем электронного документооборота в вузе, а также возможность его использования в рамках сертификации по стандарту менеджмента качества. Определены две основные функции систем документооборота, эксплуатируемые в высших учебных заведениях: информационная поддержка управленческой деятельности и информационное обеспечение учебного процесса. Обосновано сопоставление вуза с крупной организацией (корпорацией), имеющей большое количество структурных подразделений и отделов. Под управлением понимается деятельность, направленная на достижение определенной цели. Проанализированы системы автоматизированного документооборота вуза. Предложено распределение деятельности в области системы менеджмента качества вуза по четырем основным уровням: административный, проектный, процессный и оценочный (мониторинговый). Рассмотрена возможность использования систем электронного документооборота для контроля исполнительной дисциплины. Описаны этапы внедрения системы менеджмента качества в вузе.

Ключевые слова: система электронного документооборота; стандарт менеджмента качества; исполнительная дисциплина; высшее учебное заведение.

D. I. Sachkov

*PhD in Economics, Associate Professor,
Baikal State University of Economics and Law*

Yu. V. Protsenko

Baikal State University of Economics and Law

TO INTRODUCTION OF E-DOCUMENT FLOW SYSTEMS AT HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS IN THE CONTEXT OF CERTIFICATION ACCORDING TO TQM STANDARD

The article deals with issues of introduction of e-document flow systems at higher education institutions and possibilities of using them in the context of certification according to TQM standard. Two basic functions of document flow systems used at universities are providing information for management and informational support for academic process. The higher education institution is reasonably compared to a large organization (corporation) that consists of numerous departments and subdivisions. Management is interpreted as activity aimed at achieving certain goals. The authors analyze automated document flow systems at universities and propose to categorize quality management activities at high schools into four levels: administrative, project, process and assessment (monitoring). They also consider using e-document flow systems to control operational discipline, and describe stages of quality management introduction at universities.

Keywords: system of electronic document flow; quality management standard; executive discipline; higher educational institution.

* Работа выполнена при финансовой поддержке проекта ФБ-150 «Методология развития вуза в условиях реформирования системы образования» (номер регистрации в ФГНУ ЦИТиС 01201356931).

В настоящее время можно уверенно утверждать, что возрастающие требования к уровню образования и компетентности преподавателей заставляют обращать внимание на проблему качества образования. Таким образом, можно заметить, что современное общество уделяет огромное внимание этой проблеме. Также к обществу, основанному на знаниях, стремятся развивающиеся страны, зная о том, что невозможно построить его без качественного образования. Из сказанного следует, что качество — главная особенность общества знаний, которая отличает его от просто информационного общества.

Большое внимание вопросу качества образования уделяет Министерство образования и науки РФ, деятельность которого, в свою очередь, направлена на повышение качества подготовки специалистов в вузах и интеграцию российского образования с другими образовательными системами в рамках Болонского соглашения. Не только деятельность данного министерства, но и возросшая между вузами конкуренция (на рынке образовательных услуг и рынке труда).

Повысить эффективность использования ресурсов в вузе возможно с помощью внедрения корпоративных информационных систем. Важным компонентом этих систем являются подсистемы электронного документооборота, обеспечивающие автоматизированный ввод, пересылку, хранение и поиск необходимой информации.

Системы документооборота, использующиеся в вузах, должны выполнять минимум две основные функции: информационную поддержку управленческой деятельности и информационное обеспечение учебного процесса [2]. Под управлением понимается деятельность, направленная на достижение определенной цели. Управление вузом можно представить как процесс принятия решений, в который входят следующие этапы: сбор информации, анализ, подготовка решения, принятие решения, реализация, анализ последствий принятого решения.

Система автоматизированного документооборота вуза может участвовать в этом процессе на этапах сбора информации, подготовки и реализации решения. Ее функции состоят в предоставлении руководителю необходимой информации (этап сбора информации), поддержке согласования решения (этап подготовки), ознакомлении с принятым решением непосредственных исполнителей (этап реализации).

Системы документооборота вуза не способны реализовать процесс управления полностью, но они способны существенно повысить его качество, а также обеспечить его необходимой информацией, в том числе и организовать контроль исполнительской дисциплины. И, что немало важно, внедрение систем электронного документооборота вуза может стать основой для проведения сертификации по менеджменту качества в вузе.

В ведущих российских вузах внедряются и сертифицируются внутривузовские системы управления качеством в соответствии с требованиями и рекомендациями международных стандартов по менеджменту качества серии ISO 9000:2000 (ГОСТ Р ИСО 9000-2001) и других моделей менеджмента качества. Управление качеством подготовки специалистов в вузе предполагает использование процессного подхода. Согласно стандарту ИСО 9001:2008¹, процессным подходом может считаться систематическая идентификация и менеджмент применяемых организацией процессов и, прежде всего, обеспечения их взаимодействия.

¹ ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Система менеджмента качества. Требования». — М.: ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 2008. — 32 с.

Высшее учебное заведение — крупная организация с большим количеством структурных подразделений и отделов. Поэтому, с одной стороны, эффективность организации управления в вузе должна обеспечиваться строгим вертикальным взаимодействием между руководителями высшего звена, руководителями среднего звена и подчиненными, с другой стороны, в вузах отчетливо прослеживаются элементы процессного подхода к управлению [1].

Управление высшим учебным заведением в рамках системы менеджмента качества (СМК) должно включать в себя следующие процессы: организация системы управления, управление стратегией развития.

В большинстве случаев внедрение системы менеджмента качества в вузе можно разделить на шесть этапов, что зависит от текущей организации документооборота в организации:

- самооценка вуза (на данном этапе проводится обследование рабочих процессов и анализ существующей организации управления);
- разработка внутренних стандартов СМК управления образовательным процессом вуза по ISO 9001:2000 (на основе самооценки вуза разрабатываются: рабочие инструкции, документальные процедуры, Руководство по качеству);
- утверждение основных показателей СМК, разработка системы их измерения и характеристик рабочих процессов (данный этап самый трудоемкий и ответственный, на основе этих показателей будет происходить оценка процессов);
- разработка системы корректирующих и предупреждающих действий СМК управления образовательным процессом (данный этап позволит оперативно отслеживать негативные влияния на процессы, что позволит минимизировать последствия);
- проведение внутренних аудитов и самооценки управления образовательным процессом (на этом этапе производится аудит с целью повышения качества выполняемых процессов);
- постоянное улучшение управления образовательным процессом и всех рабочих процессов (в рамках цикла Деминга PCDA проводятся мероприятия по улучшению процессов в вузе, как правило носят характер постоянного процесса на время всего жизненного цикла).

Следует учитывать, что при разработке СМК вуза вся деятельность в области качества может быть распределена по четырем основным уровням: административный, проектный, процессный и оценочный (мониторинговый) [3]. В рамках административной деятельности предполагается участие руководства учебного заведения всех уровней в управлении учебным заведением через СМК вуза. Следующий уровень — проектный, в данный уровень входит разработка и планирование процессов (учебный процесс, научная деятельность, финансовая, хозяйственная и т. д.), а также создание условий (планирование ресурсного обеспечения) для их реализации. Реализация плана процессов, сформированного в результате проектной деятельности, будет проводиться на этапе процессной деятельности. Оценочная деятельность предполагает проведение мониторинг качества образования, самоанализ, внешнюю экспертизу, анализ результатов образовательного процесса.

Для качественного внедрения СМК в вузе, необходимо затронуть все сферы деятельности высшего учебного заведения, ее эффективное функционирование требует объединения в одну унифицированную систему всех используемых технологий и средств информатизации. Основным механизмом внедрения и эксплуатации может стать использование системы электронного документооборота. Только при таком симбиозе процессов и механизмов внедрения СМК в вузе можно рассчитывать на положительный результат.

Список использованной литературы

1. Самаруха В. И. Стандарт управления качеством научно-исследовательской работы и научно-исследовательской работы студентов в Байкальском государственном университете экономики и права / В. И. Самаруха, Д. И. Сачков. — Иркутск : Изд-во БГУЭП, 2006. — 116 с.
2. Семкин Б. В. Матричная схема управления крупным вузом в условиях рынков труда и образовательных услуг // Информационно-коммуникационные технологии в управлении вузом: материалы Всерос. науч.-практ. конф. (25–28 февр. 2003 г.). — Петрозаводск : ПетрГУ, 2003. — 168 с.
3. Сухорукова О. Б. Особенности управления образовательными процессами в вузе / О. Б. Сухорукова // Ползуновский Альманах. — 2009. — № 1. — С. 171–180.

References

1. Samarukha V. I., Sachkov D. I. *Standart upravleniya kachestvom nauchno-issledovatel'skoy raboty i nauchno-issledovatel'skoy raboty studentov v Baykalskom gosudarstvennom universitete ekonomii i prava* [The standard of managing the quality of scientific work and scientific activities of students at Baikal State University of Economics and Law]. Irkutsk, BGUEP Publ., 2006. 116 p.
2. Semkin B. V. *The matrix scheme of managing a large university in the context of labour markets and educational services. Informatsionno-kommunikatsionnye tekhnologii v upravlenii vuzom: materialy Vseros. nauch.-prakt. konf. (25–28 fevr. 2003 g.)* [Information and communication technologies in university management: proceedings of all-Russia scientific conference (Feb. 25–28, 2003)]. Petrozavodsk, PetrGU Publ., 2003. 168 p. (in Russian)
3. Sukhorukova O. B. Peculiarities of managing educational processes at universities. *Polzunovskiy Almanakh – Polzunov anthology*, 2009, no. 1, pp. 171–180 (in Russian).

Информация об авторах

Сачков Дмитрий Иванович — кандидат экономических наук, доцент, кафедра информатики и кибернетики, Байкальский государственный университет экономики и права, 664011, г. Иркутск, ул. Ленина, 11, e-mail: leninb@yandex.ru.

Проценко Юлия Викторовна — магистрант, кафедра информатики и кибернетики, Байкальский государственный университет экономики и права, 664011, г. Иркутск, ул. Ленина, 11, e-mail: novinkovaj@gmail.com.

Authors

Sachkov Dmitriy Ivanovich — PhD in Economics, Associate Professor, Dep-t of Informatics and Cybernetics, Baikal State University of Economics and Law, 11 Lenin st., 664003, Irkutsk, Russia, e-mail: leninb@yandex.ru.

Protsenko Yulia Victorovna — PhD student, Dep-t of Informatics and Cybernetics, Baikal State University of Economics and Law, 111 Lenin st., 664003, Irkutsk, Russia, e-mail: novinkovaj@gmail.com.