

Родионов Алексей Владимирович

## **ФОРМИРОВАНИЕ ПРОЦЕССНО-ОРИЕНТИРОВАННОЙ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

В статье представлены результаты исследования особенностей формирования процессно-ориентированной системы управления качеством услуг высшего образования. Графически изображена система процессно-ориентированного управления качеством услуг вуза. Определены ключевые характеристики процессов управления в сфере высшего образования. Предложены методические основы разработки процессно-ориентированных систем управления качеством в сфере высшего образования.

Адрес статьи: [www.gramota.net/materials/1/2012/12-2/31.html](http://www.gramota.net/materials/1/2012/12-2/31.html)

**Статья опубликована в авторской редакции и отражает точку зрения автора(ов) по рассматриваемому вопросу.**

Источник

### **Альманах современной науки и образования**

Тамбов: Грамота, 2012. № 12 (67): в 2-х ч. Ч. II. С. 140-142. ISSN 1993-5552.

Адрес журнала: [www.gramota.net/editions/1.html](http://www.gramota.net/editions/1.html)

Содержание данного номера журнала: [www.gramota.net/materials/1/2012/12-2/](http://www.gramota.net/materials/1/2012/12-2/)

### **© Издательство "Грамота"**

Информация о возможности публикации статей в журнале размещена на Интернет сайте издательства: [www.gramota.net](http://www.gramota.net)

Вопросы, связанные с публикациями научных материалов, редакция просит направлять на адрес: [almanac@gramota.net](mailto:almanac@gramota.net)

3. **Оплачко Е. С.** Искусственные нейронные сети. Проблемы и перспективы развития // Альманах современной науки и образования. Тамбов: Грамота, 2010. № 9. С. 47-49.
4. **Семушина Л. Г., Ярошенко Н. Г.** Содержание и методы обучения в средних специальных учебных заведениях. М.: Высшая школа, 1990.
5. **Эрганова Н. Е.** Методика профессионального обучения: учеб. пособие. Екатеринбург: Рос. гос. проф.-пед. ун-т, 2003. 150 с.
6. [http://ifets.ieee.org/russian/depository/v13\\_i3/html/6r.htm](http://ifets.ieee.org/russian/depository/v13_i3/html/6r.htm)
7. <http://u4im-u4im.ru/79-kompyuternoe-testirovanie-znanij.html>

УДК 338.24:005.336.3:378

### Экономические науки

*В статье представлены результаты исследования особенностей формирования процессно-ориентированной системы управления качеством услуг высшего образования. Графически изображена система процессно-ориентированного управления качеством услуг вуза. Определены ключевые характеристики процессов управления в сфере высшего образования. Предложены методические основы разработки процессно-ориентированных систем управления качеством в сфере высшего образования.*

*Ключевые слова и фразы:* управление качеством; высшее образование; процесс; система.

**Алексей Владимирович Родионов**, к.э.н.

*Кафедра экономики предприятия и управления трудовыми ресурсами*

*Луганский национальный аграрный университет, Украина*

*a.v.rodionov@list.ru*

## ФОРМИРОВАНИЕ ПРОЦЕССНО-ОРИЕНТИРОВАННОЙ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<sup>©</sup>

Управление качеством услуг вуза на основе процессного подхода - одно из ключевых требований стандартов ISO, которые являются базовой и общеметодологической основой применения большинства специфических образовательных стандартов управления качеством. Стандарты ISO являются документально и нормативно закрепленным выражением философии процессно-ориентированного управления, при этом в пределах отмеченной концепции качества это управление является тотальным (*TQM, Total Quality Management*, англ. *Тотальное управление качеством*), то есть объектом управления является вся система предоставления услуг со стадиями, предшествующими их предоставлению, и стадиями, которые имеют место по окончании процесса предоставления образовательной услуги. При этом весь процесс производства и предоставления услуги рассматривается как систематизированная совокупность связанных процессов более конкретного уровня, которые, в свою очередь, могут также иметь атомарную структуру.

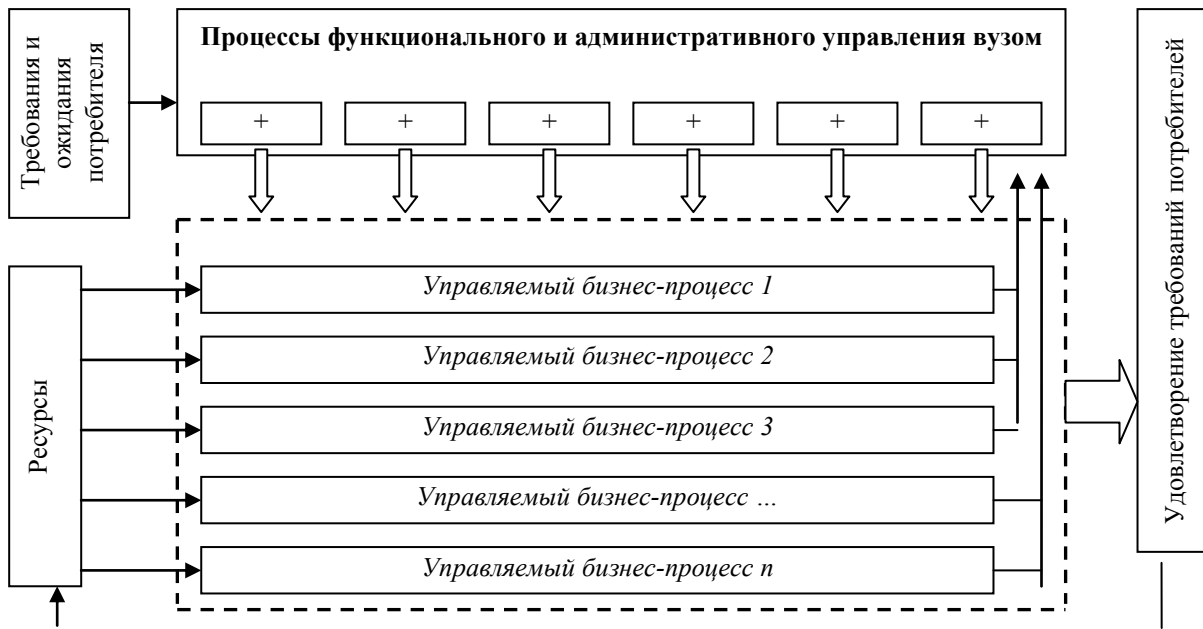
В целом, понятие процесса является фундаментальным как для современного менеджмента, так и для менеджмента качества в частности. Под процессом в самом широком смысле понимается некоторая последовательность взаимосвязанных или взаимодействующих действий (работ, операций), целью которой является превращение «входов» процесса в его «выходы» для достижения определенного результата, как правило - создания некоторой продукции или предоставления какой либо услуги для потребителей [1, с. 32; 4, с. 58].

В пределах процесса среди объектов управления чаще всего выделяют определенные ресурсы, которые разделяют на ресурсы долгосрочного и краткосрочного использования. При этом под ресурсом обобщенно понимается широкий круг факторов производства и объектов материально-технического обеспечения, которые используются при предоставлении образовательных услуг: профессорско-преподавательский состав, персонал, здания и сооружения, технологии и методы обучения, оборудование, техника, объекты интеллектуальной собственности и т.д. Каждый из процессов рассматривается как отдельная система с определенным уровнем автономии, как следствие, в анализе нуждается внешняя среда процесса, которая оказывает влияние на него. Но наиболее важным вопросом является то, что каждый из процессов должен быть управляемым. Иначе говоря, каждый из процессов является зоной конкретных управленческих полномочий и ответственности. Используя современную философию управления качеством, должностное лицо, ответственное за реализацию отдельного процесса системы управления качеством, является владельцем процесса или его руководителем.

При рассмотрении деятельности организаций традиционно говорят о рабочих процессах или бизнес-процессах. Последнее понятие в настоящее время используется применительно к любым организациям, не обязательно промышленным, включая вузы. Одним из основных необходимых свойств любого рабочего процесса является его так называемая «способность» (англ. *Capability*), под которой понимается способность процесса выполнять нужные функции и производить на выходе результат или услуги с установленными и ожидаемыми свойствами. Для обеспечения этого свойства в схему процесса обычно включается

контур управления процессом. Область применения понятия «процесс» не ограничивается технологическими и производственными процессами, или процессами обслуживания. Фактически, любая работа, которая выполняется людьми или машинами, - это процесс. Таким образом, процесс возможно рассматривать, с одной стороны, в самом общем смысле, как всю совокупность людей, оборудования, материалов, методов, измерений внешней среды, которые взаимодействуют между собой с целью получения «выхода» необходимого качества, а с другой, в более узком понимании, как определенную ограниченную работу или операцию, которая выполняется конкретным человеком или машиной [2, с. 179; 3, с. 377].

Современная философия управления качеством базируется на процессно-ориентированном мышлении, которое, в свою очередь, нуждается в четкой информационной подпочве в виде систем оценки и диагностики. Такого рода диагностические и оценочные системы обычно составляют статистическую базу данных, анализ которой определяет перечень корректирующих и управляющих действий, а также является основой принятия управленческих решений. Информация о функционировании всех процессов является определенным кодом, функцией, которая описывает работу вуза на определенном временном отрезке, применение оперативного влияния на аргументы этой функции изменяет состояние всей системы вуза. Если выразить эти положения более конкретно, то все ключевые виды деятельности внутри вуза (учебный процесс, научно-техническая и инновационная деятельность, методическое обеспечение, администрирование вуза, маркетинг и PR-сопровождение, финансы, ресурсное и материально-техническое обеспечение) моделируются в виде процессов, которые характеризуются определенными входами и результатами (выходами), а также особенностями управления ими (Рис. 1).



**Рис. 1.** Система процессно-ориентированного управления качеством услуг вуза

Целью функционирования системы управления качеством является оказание управляющего и корректирующего влияния на входные потоки и внутренние операции по их обработке. Целью такого управляющего влияния является получение на выходе желаемого (запланированного) результата, при этом такого рода выходы должны получить устойчивый характер (так как все процессы циклические, а цикл некоторых процессов может быть очень коротким). Такого рода стойкость может быть статистически оценена как низкая вариация плановых и фактически полученных показателей, которые характеризуют выход процесса. Другим важным вопросом является обеспечение качественных характеристик выходов процессов, которые также нуждаются в учете и обеспечении.

Процессно-ориентированное управление качеством услуг вуза строится на утверждении, что любое структурно отделенное учебное (а также административное или обслуживающее) подразделение, такое как кафедра или факультет, является систематизированной совокупностью процессов, на входе которых находится определенная часть ресурсов вуза, а также внутренние и внешние требования. На входе основных процессов находятся финансовые ресурсы, кадровый состав, студенты (процесс предоставления образовательной услуги неразрывно связан с процессом ее получения), информация, методическое обеспечение, материально-техническое обеспечение и др.

*Список литературы*

1. **Панкрухин А. П.** Маркетинг образовательных услуг в высшем и дополнительном образовании: учебное пособие. М.: Интерпракс, 1995. 240 с.
2. **Родионов А. В.** Государственное управление качеством услуг высшего образования в системе обеспечения конкурентоспособности вузов // Достоянные условия трудовой жизни как основа развития общества: сб. матер. междунар. науч.-практ. конф. (19-20 мая 2010 г.) / Воронежский гос. ун-т. Воронеж: ВГУ, 2010. С. 178-180.
3. **Родионов А. В.** Качество услуг высшего образования в системе эффективного государственного управления // Агропромышленный комплекс России: проблемы развития в условиях модернизации: матер. междунар. науч.-практ. конф. (27-31 октября 2010 г.) / Кубанский государственный аграрный университет. Краснодар: КубГАУ, 2010. Ч. 1. С. 375-380.
4. **Управление современным образованием: социальные и экономические аспекты** / А. Н. Тихонов, А. Е. Абрамешин, Т. П. Воронина и др.; под ред. А. Н. Тихонова. М.: Вита-Пресс, 1998. 256 с.

УДК 338.1

**Экономические науки**

*В статье автор рассматривает основные теории и концепции управления изменениями в стратегически значимых холдингах региона, анализирует их применимость в стратегически значимых отраслях региональной экономики, а также описывает особенности реформирования предприятий в условиях кризиса через создание системы управления изменениями.*

*Ключевые слова и фразы:* управление изменениями; стратегически значимые отрасли; холдинговые структуры.

**Дмитрий Владимирович Роднянский**, к.э.н.

*Кафедра государственного и муниципального управления*

*Казанский (Приволжский) федеральный университет*

*drodnyansky@gmail.com*

**КОРПОРАТИВНЫЕ ИЗМЕНЕНИЯ И ИХ ВЛИЯНИЕ  
НА СТРАТЕГИЧЕСКИ ЗНАЧИМЫЕ ОТРАСЛИ РЕГИОНАЛЬНОЙ ЭКОНОМИКИ<sup>©</sup>**

В современном обществе с развитием конкуренции, совершенствованием технологий внешняя среда бизнеса стала более динамичной и изменчивой. Это требует от организаций более гибкого подхода к стратегическому управлению бизнесом, проведения периодических корректировок поставленных целей и задач, совершенствования организационной структуры, пересмотра степени централизации ключевых функций, а также изменения системы вовлечения и мотивации персонала в работу. Менеджмент как крупных корпораций, так и малых фирм начинает понимать, что в настоящее время сложилась ситуация, когда успешность бизнеса зависит от них самих, от эффективности и скорости принятия решений и реакции на организационные перемены. Перемены - вопрос, касающийся всех организаций. По мнению Дж. Коттера [5], большинство компаний и отделов крупных корпораций приходят к выводу, что они должны проводить умеренную реорганизацию, по крайней мере, раз в год, и коренную - каждые четыре или пять лет.

В конце XX в. в рамках науки менеджмента начала выделяться самостоятельная область знаний - управление изменениями. В начале нового столетия необходимость научного изучения проблем организационного развития, управления преобразованиями и изменениями стала очевидна.

Существует большое количество теорий и моделей реализации изменений, управления этим процессом, а также способов преодоления сопротивлений изменениям. Рассмотрим некоторые из них. Так, профессор Бернского университета Н. Том [7] выделяет две модели изменений - революционную и эволюционную. Для революционной модели изменений характерны радикальное переосмысление корпоративной культуры, коренная трансформация системы управления предприятием, решительное устранение всех сопротивлений на пути к конечной цели. Эволюционные изменения осуществляются постепенно, в рамках спланированного процесса организационного развития, имеющего долгосрочные цели. Цель изменений заключается в повышении производительности организации и качества труда.

Одна из первых концепций управления организационными изменениями появилась в 1967 году и связана с именем Л. Грэйнера [6]. Он разработал модель эффективного управления изменениями, которая состоит из 6 этапов.

1. Осознание руководством необходимости изменений.
2. Анализ проблем и выбор направления осуществления изменений.
3. Диагностика причин возникновения проблем на всех уровнях организационной иерархии.
4. Нахождение нового решения, согласование его с лицами, ответственными за выполнение нового курса.
5. Проведение экспериментальных изменений, выявление возможных отрицательных последствий.