

ПРОЦЕСНИЙ ПІДХІД ДО ОЦІНКИ ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ ДІЯЛЬНІСТЮ ВИЩОГО НАВЧАЛЬНОГО ЗАКЛАДУ

Ключові слова: стандарти ISO, бізнес-процес, управління якістю, система менеджменту якості.

Міжнародні стандарти серії ISO 9000:2000 [1] встановлюють основні принципи управління підприємством і процесами виробництва продукції для досягнення цілей в області якості:

- орієнтація усієї діяльності підприємства на клієнта;
- керованість і спостережуваність усіх процесів на підприємстві;
- залучення і мотивація персоналу;
- управління, засноване на процесному представленні усіх видів виробничої діяльності;
- системний підхід до управління;
- неперервне удосконалення системи менеджменту якості;
- формування управлінських рішень виключно з урахуванням достовірних фактичних даних;
- встановлення взаємовигідних відношень із постачальниками.

Одним з найважливіших завдань будь-якого підприємства є забезпечення конкурентоспроможності на ринку. Для його реалізації потрібно постійно вдосконалювати продукцію та послуги, що надаються підприємством, знижувати їх вартість, підвищувати продуктивність і якість, створювати нові продукти та послуги.

Діяльність підприємства та заходи щодо вдосконалення повинні бути підтримані відповідною системою управління підприємства. Для цього потрібно створити концептуальну комплексну

модель процесно-орієнтованої системи управління підприємством. Як правило, комплексна модель складається з трьох взаємопов'язаних процесних моделей, а саме:

- процесної моделі підприємства (об'єкт управління);
- процесної моделі системи управління;
- процесної моделі системи управління якістю.

Процесна модель підприємства складається з множини бізнес-процесів [2], учасниками яких є структурні підрозділи та посадові особи ієрархічної організаційної структури підприємства. Під бізнес-процесом розуміють сукупність різних видів діяльності, які разом узяті, створюють результат, що має цінність для споживача, клієнта або замовника.

Підхід до аналізу діяльності підприємства на основі процесів полягає в наступному [1]:

- розгляд діяльності всередині організації з точки зору клієнта;
- підхід «від верхів до низів»;
- забезпечення оптимальних з точки зору клієнта стиковок між функціями підрозділів підприємства;
- перетворення вхідних даних у результаті виконання операцій процесу у вихідні дані, витрачаючи при цьому певні ресурси.

Конфігурація організації через «ієрархічну структуру процесів» представляється наступним чином:

- стратегічні процеси;
- ключові процеси;
- підпроцеси;
- завдання.

Перелічені вище принципи управління стосуються виробничих підприємств і, на перший погляд, не мають прямого відношення до системи освітньої діяльності. Однак, здійснення освітньої діяльності підкоряється усім принципам організації виробництва, не зважаючи на те, що діяльність у сфері надання освітніх послуг безпосередньо не пов'язана із виробництвом матеріальних цінностей. Вищий навчальний заклад є повноцінною

економічною системою, яка виробляє особливий продукт – інтелектуальний потенціал держави.

При формуванні системи менеджменту якості освіти, перш за все, необхідно визначити об'єкт управління. В загальному випадку об'єктом є якість освіти. Якість освіти є результатом освітньої послуги, ступенем задоволення запитів споживача (студента, викладача, підприємства, суспільства), ступенем придатності випускника ВНЗ до ефективної роботи. Більш повно якість освіти можна охарактеризувати як результат інтегрованих процесів її формування (сукупність властивостей і характеристик інтегрованого процесу, рівень яких формується взаємовідносинами всіх зацікавлених сторін і здатний задовольнити обумовлені чи передбачувані потреби в знаннях і навичках окремих громадян, організацій і суспільства в цілому) [3].

У Полтавському університеті споживчої кооперації України розроблена система карт процесів, що описують основні напрями діяльності університету, а в сукупності забезпечують інтегроване керування всіма існуючими процесами в університеті: навчальним та навчально-методичним процесом, процесом наукової діяльності, адміністративно-господарським процесом тощо.

Карта окремого процесу діяльності включає:

- опис процесу;
- входи в процес;
- виходи із процесу;
- ресурси, необхідні для функціонування процесу;
- внутрішні та зовнішні керуючі документи;
- алгоритмізовані процедури процесу;
- процедура планування процесу;
- процедура реалізації процесу;
- процедура аналізу процесу;
- процедура моніторингу процесу;
- показники ефективності процесу;
- організаційна схема управління процесом.

Ретельний і всебічний економіко-математичний аналіз карт процесів дає можливість оптимізувати процеси [4] і знаходити

найбільш раціональні рішення для інноваційних освітніх закладів, які намагаються відповідати міжнародним стандартам якості освіти.

ЛІТЕРАТУРА

1. Никитин В. А. Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2000 / В. А. Никитин, В. В. Филончева. – СПб: Питер, 2005. – 128 с.
2. Репин В.В. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов./ В.В. Репин, В.Т. Елиферов. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2004. - 408 с.
3. Гладкий І. Основні положення системи менеджменту якості освіти / І. Гладкий, В. Шинкаренко, О. Криворучко // Новий колегіум. – 2009. – №1. – С. 31-34
- Харрингтон Д. Оптимизация бизнес-процессов / Д. Харрингтон, К. С. Эсселинг, В. Н. Нимвеген. – СПб: Азбука БМикро, 2002. – 396 с.