



В.В. Графкин

АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА ФОРМИРОВАНИЯ ПРОЦЕССОВ ОРГАНИЗАЦИИ

(Самарский государственный аэрокосмический университет им. академика
С.П. Королёва (национальный исследовательский университет))

Организации в условиях современного рынка вынуждены постоянно подстраиваться под его условия. Возникает необходимость не только удовлетворения требования потребителей, но и предвосхищения их ожиданий. Затраты на производство продукции оптимизируются и главным становится уровень качества продукции, причем необязательно высокий уровень, а тот, который удовлетворяет потребителя. Качество продукции является важнейшим объектом управления, что признает международное сообщество, представители которого постоянно совершенствуют инструменты для применения в системах менеджмента качества. Наиболее широко распространен такой инструмент как система менеджмента качества согласно стандарту ISO 9001:2008, предложенному международной организацией по стандартизации. Данный стандарт определяет процессный подход как неотъемлемое условие для его эффективной реализации (подразумевается организационный процессный подход, а не технологический, для автоматизации которого разработано множество программных продуктов). При этом процесс – это лишь некоторое обобщенное представление деятельности (модель), а не сама деятельность. В данной работе предлагается автоматизированная информационная система именно для реализации организационного процессного подхода, избавленная от лишнего функционала, отвлекающего на первых этапах проектирования процессов.

Результатом работы в автоматизированной системе является сквозной процесс, определение границ которого начинается с определения выхода. Внутри самого процесса закладывается система функций, целенаправленно преобразующая входы в выход. Далее определяется то, из чего был сформирован этот выход - вход. Построение процесса заканчивается, когда входы приходят из-за границ строящейся системы. Смысл процессного управления в том, что организация выбирает критически значимый результат, определяет факторы, влияющие на этот результат, определяет деятельность, влияющую на эти факторы, и начинает управлять всей совокупностью этой деятельности как единым целым. Обеспечение единства управления приводит к устранению межфункциональных барьеров, на чем делается акцент в документе ISO/TC 176/SC 2/N 544R3, представляющем собой руководство по использованию процессного подхода в системах менеджмента. При этом межфункциональный барьер представляет собой рассогласование представлений поставщика о том, что он должен сделать, с требованиями потребителя. Применение процессного подхода должно привести к ситуации, когда требования к промежуточным результатам должны быть в полном согласии с требованиями к конечному результату.



На рисунке 1 приведен пример сформированного образовательного процесса, который использован в качестве проекта при построении СМК вуза.



Рис. 1. Пример процесса

Подобно образовательному процессу можно сформировать процесс, отражающий экспертную деятельность организации, которая, например, будет описывать оппонирование диссертации. В описании подобного процесса необходимо учесть, что возникнет задача выбора оппонентов диссертации, решение которой может быть существенно облегчено путем разработки базы данных экспертов, с указанием, к примеру, следующих данных о них: ученая степень; звания; награды; патенты, монографии и иные научные труды; специальности; направления; членство в советах; возраст; общее кол-во диссертаций к.н., выполненных под руководством Эксперта; кол-во диссертаций к.н. (с указанием ФИО автора, наименование работы), выполненных под руководством Эксперта, утвержденных и неутвержденных ВАК; общее кол-во диссертаций д.н., в которых Эксперт являлся научным консультантом; кол-во диссертаций д.н. (с указанием ФИО автора, наименование работы), в которых Эксперт являлся научным консультантом, утвержденных и неутвержденных ВАК; кол-во оппонированных диссертаций (с указанием ФИО автора, наименование работы, содержание заключения), с положительным заключением, утвержденных и неутвержденных ВАК; кол-во оппонированных диссертаций (с указанием ФИО автора, наименование работы, содержание заключения), с отрицательным заключением, утвержденных и неутвержденных ВАК. Подобное решение по выбору экспертов реализовано международным регистром сертифицированных аудиторов, но упор сделан на экспертов в области систем менеджмента.