

ЦИКЛ PDCA В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВУЗА

Подход, который основан на использовании систем управления качеством в образовательных учреждениях, обязывает вузы анализировать требования заказчиков, определять процессы, которые способствуют созданию и предоставлению образовательных услуг, востребованных заказниками, и управлять этими процессами. Внедрение процессного подхода в управление вуза является одним из основных требований системы управления качеством для высших учебных заведений, которые приняли решение о внедрении системы управления качеством. Считается, что желаемого результата достигают более эффективно, если деятельностью и связанными с ней ресурсами управляют как процессом.

Принципиальное отличие процессного подхода от функционального заключается в том, что основное внимание руководства вуза концентрируется не на отдельных функциях, выполняемых различными подразделениями и должностными лицами, а на межфункциональных процессах, объединяющих отдельные функции в общие потоки и нацеленных на конечные результаты деятельности организации. При этом главное внимание обращается не на вертикальные связи в организационной структуре, которые традиционно хорошо отлажены, а на горизонтальные, являющиеся наиболее слабыми и потому представляющими реальную опасность для эффективного менеджмента. Достоинство процессного подхода заключается, прежде всего, в повышении управляемости на стыках деятельности подразделений и должностных лиц. Постепенный переход от функциональной структуры организации к процессному управлению заключается в четком распределении ответственности, взаимодействия, ресурсов, информации для принятия управленческих решений и отчетности. После того как эти связи в процессе и между процессами созданы и нормально функционируют, можно говорить о готовности вуза к переходу от традиционных структур управления к матричным и проектным структурам /3/.

Для реализации процессного подхода необходимо представить всю деятельность как совокупность процессов, на входе которых присутствуют требования и ожидания потребителей, как внешних, так и внутренних, а выходы процессов оцениваются по степени удовлетворения этих требований и ожиданий. Для эффективного функционирования вузам необходимо определить многочисленные взаимосвязанные процессы.

Стандарты ISO серии 9000 четко определяют четыре основные группы макропроцессов, входом для которых выступают требования заказчиков, а выходом - продукция (услуга). При этом обязательным условием есть обратная

связь с заказчиком через макропроцесс «Измерение, анализ и улучшение». Учитывая специфику учебного заведения, при проектировании системы управления качеством вуза целесообразно определить следующие процессы, входящие в группы основных макропроцессов.

1. Макропроцесс «Ответственность руководства»: «Управление документацией»; «Управление записями»; «Стратегическое планирование и управление университетом»; «Анализ системы управления качеством со стороны руководства»; «Информирование общественности».

2. Макропроцесс «Процессы основной деятельности»: «Образовательная деятельность»; «Научная деятельность»; «Воспитательная деятельность»; «Международная деятельность».

3. Макропроцесс «Управление ресурсами»: «Управление персоналом»; «Управление информационными ресурсами научной библиотеки»; «Управление материально-техническим обеспечением деятельности вуза»; «Обслуживание и развитие инфраструктуры университета»; «Управление системой охраны труда»; «Обеспечение безопасности».

4. Макропроцесс «Измерение, анализ и улучшение»: «Внутренний аудит», «Мониторинг, измерение и анализ процессов»; «Управление несоответствиями»; «Корректирующие и предупреждающие действия»; «Улучшение деятельности университета».

В основе управления процессами лежит цикл PDCA.

Для обеспечения управления качеством в вузе целесообразно внедрять методологию «*Plan-Do-Check-Act*» (PDCA) для каждого из процессов.

Основным инструментом процесса постоянного улучшения является цикл PDCA, который известен также под названием цикл Деминга (рис. 1). Цикл PDCA - это непрерывный процесс совершенствования деятельности,

Основным инструментом процесса постоянного улучшения является цикл PDCA, который известен также под названием цикл Деминга (рис. 1). Цикл PDCA – это непрерывный процесс совершенствования деятельности, представленный в виде циклической последовательности четырех этапов: Plan (планирование), Do (выполнение), Check (проверка), Act (исправление, действия) /4/.



Рис.1. Цикл Деминга

Цикл PDCA кратко можно описать так:

1. Планирование (Plan) – планируются мероприятия, направленные на достижение определенной цели.
2. Выполнение (Do) – осуществляются мероприятия, намеченные на предыдущем этапе.
3. Проверка (Check) – на данном этапе анализируются результаты проделанной работы.
4. Действия (Act) – в план вносятся необходимые коррективы (либо ставится новая цель).

Цикл PDCA символизирует принцип повторения в решении проблемы - достижение улучшения шаг за шагом и повторение цикла усовершенствования много раз.

Указанный цикл для процессов деятельности обращается в этапы: Plan - планирование необходимой последовательности действий процесса, Do - выполнение процесса по намеченному плану, Check - контроль достижения целей и результатов деятельности, Act - улучшение деятельности.

Первоначально планируются показатели качества, то есть параметры, которым должна удовлетворять продукция, услуга, процесс, и разрабатывается план действий для получения требуемых параметров. Затем идет создание продукта с запланированными свойствами и производится контроль изготовленной продукции либо процесса.

При контроле проверяется соответствие показателей качества запланированным значениям и выявляются все имеющиеся отклонения.

Далее выявляются причины появления таких отклонений, и проводится корректировка процесса таким образом, чтобы устранить выявленные причины. Иногда приходится проводить также корректировку всего намеченного ранее плана действий. После реализации корректирующих мероприятий снова проверяется соответствие получающихся показателей качества их запланированным значениям. Цикл повторяется до тех пор, пока результат не совпадет с планом. Так как в соответствии с требованиями потребителей планируемые показатели качества периодически изменяются, цикл PDCA служит непрерывному улучшению качества и является эффективным инструментом для достижения наилучших результатов.

Применение цикла PDCA в различных областях деятельности позволяет

эффективно управлять этой деятельностью. Рассмотрим, как теоретически цикл PDCA должен реализовываться в вузе /3/.

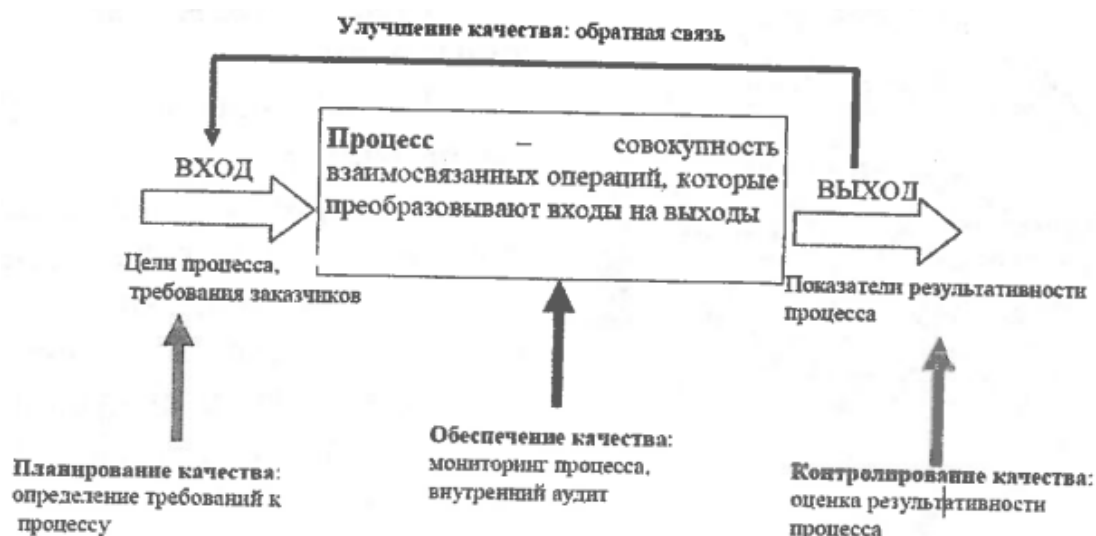


Рис.2. Модель управления процессом, основанная на методологии PDCA

Составляющие PDCA:

- Планирование качества - определение измеримых целей для каждого процесса, в т.ч. целей, которые вытекают из предназначения процесса и требований заказчиков к данному процессу;
- Обеспечение качества - управление процессом, создание системы мониторинга для процесса как контрольной функции ответственного за процесс; проведение внутренних аудитов (независимой оценки степени соответствия процесса установленным к нему требованиям);
- Контролирование качества - оценка результативности (эффективности) процесса (степень достижение целей, поставленных перед процессом);
- Улучшение качества - использование обратной связи для увеличения способности исполнить требования к качеству.

Внедрение процессного подхода в управление высшим учебным заведением создает возможности рационального использования ресурсов для обеспечения жизнедеятельности вуза, гарантирует прозрачность при принятии решений, а также определяет четкие зоны полномочий и ответственности для должностных лиц. Цикл PDCA обеспечивает управление качеством через ее составляющие в каждом процессе /3/.

Повышение качества эффективного управления высшим учебным заведением в целом создают конкурентные преимущества для университетов на

международном уровне. А сама система управления качеством используется как технология управления и постоянного развития высшего учебного заведения.

Список литературы

1. Барвинок В.А., Т.С. Яницкая, Т.Н. Родина, Клочков Ю.С. Методика формализованного описания процессов разработки системы качества // Проблемы машиностроения и автоматизации. - 2005. - № 3. - С. 29-33.
2. Репин В.В., Елиферов В.Г. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес процессов. - М.: РИА "Стандарты и качество", 2004. - 408с.
3. Материалы сборника статей VI Международной научно-практической конференции «Образование в XXI веке: проблемы и перспективы». НУБиП Украины, УОНИ качества биоресурсов и безопасности жизни, 2010.
4. <http://subscribe.ru/archive/economics.tools/201101/03032348.html/>
5. Известия Самарского научного центра Российской академии наук. - Т. 12.-№3(2).-2010.