

СЕКЦИЯ V

ПОСТРОЕНИЕ МОДЕЛИ СМК УНИВЕРСИТЕТА С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СИСТЕМЫ БИЗНЕС-МОДЕЛИРОВАНИЯ BUSINESS STUDIO

Е. В. Будович

*Учреждение образования «Гомельский государственный
технический университет имени П. О. Сухого»,
сектор менеджмента качества*

Одним из ключевых аспектов процессного подхода, является обеспечение наглядности («прозрачности») объекта управления (организации или системы) посредством его точного, достаточного, лаконичного, удобного для восприятия и анализа описания.

Эффективный менеджмент качества через призму процессного подхода можно представить условно как совокупность двух элементов:

- хорошо структурированная (описанная) сеть процессов организации;
- постоянно реализуемые процедуры планирования, обеспечения, управления, улучшения качества в рамках каждого процесса сети процессов.

Описание сети процессов возможно с помощью процедуры, называемой моделированием. В самом общем смысле под моделью понимают логическое или математическое описание компонентов и функций, отображающих существенные свойства моделируемого объекта или процесса, рассматриваемых как системы или элементы системы с определенной точки зрения [1, с. 72].

Для описания процессов специалистами в области менеджмента качества предложены следующие наиболее распространенные методы и соответствующие им модели:

- вербальная модель – описание на естественном языке;
- математическая модель – описание с помощью средств и правил определенного раздела (разделов) математики;
- графическая модель – описание объекта с помощью средств и правил графического изображения [2].

Большинство экспертов в сфере систем менеджмента качества сходятся на том, что наиболее приемлемым способом описания процессов является их графическое представление.

Для графического представления модели СМК университета, основными элементами которой являются организационная структура, Политика и цели в области качества, система документации, система процессов, система мониторинга и анализа, мы использовали систему бизнес-моделирования *Business Studio*.

Система бизнес-моделирования *Business Studio* поддерживает полный цикл разработки и оптимизации системы управления компанией: проектирование – внедрение – контроль – анализ, позволяя решать следующие задачи:

- формализация стратегии и контроль ее достижения;
- проектирование и оптимизация бизнес-процессов;
- проектирование организационной структуры и штатного расписания;
- формирование и распространение среди сотрудников регламентирующей документации;

– внедрение системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ISO;
– подготовка к автоматизации и формирование технических заданий на внедрение информационных систем.

Вся информация об организации в *Business Studio* сгруппирована в следующих разделах Навигатора: «Процессы», «Субъекты», «Объекты деятельности», «Управление», «Отчеты», «Группы».

В разделе «Процессы» представлена модель выделенных в университете процессов и видов деятельности. В соответствии с типовым перечнем процессов нами было выделено 4 группы процессов: основные, обеспечивающие, процессы мониторинга, измерения и анализа, руководящие процессы. Диаграммы выделенных групп процессов построены в нотациях IDEF0, что позволило отразить взаимосвязь и взаимодействие между ними.

Для формирования организационной структуры университета в разделе «Субъекты» была составлена иерархия его структурных подразделений.

В справочнике «Цели» представлены цели университета в области качества и цели процессов. Справочник «Показатели» содержит показатели, измеряющие степень достижения соответствующих целей. В системе показателей университета выделены целевые показатели, показатели результативности и мониторинга процессов, а также показатели на уровне структурных подразделений. Заполнение свойств каждого элемента справочников «Цели» и «Показатели» позволяет устанавливать между ними связи. Так, в окне свойств показателя вносятся плановые и фактические значения; должностные лица, контролирующие выполнение значений данного показателя; процессы, которым назначен показатель, и цель. По каждому элементу из справочника «Цели» можно сформировать отчет «Отчет по цели», а по элементу из справочника «Показатели» – отчет «Значения показателя за период».

Система *Business Studio* позволяет анализировать как текущие значения показателей, так и их динамику. Кроме того, в системе *Business Studio* предусмотрено построение гистограмм и контрольных карт по значениям показателей, которые можно использовать для дальнейшего анализа.

Гистограммы дают возможность зафиксировать состояния показателей в различные моменты времени, получить наглядное представление о динамике процесса. Контрольные карты, построенные по значениям показателей, позволяют отслеживать состояние процесса во времени и, главное, воздействовать на процесс до того, как он выйдет из-под контроля. *Business Studio* поддерживает методику анализа несоответствий, их последствий и причин возникновения с применением диаграммы Исикавы.

Применение системы *Business Studio* позволяет не только описать все элементы СМК и отразить их взаимодействие, но и поддерживать СМК в актуальном состоянии.

Литература

1. Власов, Н. П. Моделирование экономических процессов / Н. П. Власов, П. Д. Шишко. – Ростов н/Д. : Феникс, 2005. – 409 с.
2. Курьян, А. Г. Описание процессов в рамках систем менеджмента качества на основе методологии функционального моделирования IDEF0 [Электронный ресурс] / А. Г. Курьян, П. С. Серенков. – Режим доступа: http://www.devbusiness.ru/development/qm/iso90002000_idef.htm. – Дата доступа: 20.02.10.