

И. В. Сликишина

РЕИНЖИНИРИНГ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ

Управление деятельностью учебного заведения можно рассматривать как управление бизнес-процессами. В основу этой концепции положены разработки маркетологов и предпринимателей, основателей перехода на рыночную модель экономики, что соответствовало 90-м годам прошлого века. Согласно определениям, бизнес процесс - это специфически упорядоченная совокупность работ, действий во времени и пространстве с указанием начала и конца работ и точным определением входов и выходов.

Бизнес процесс «управление учебным заведением» состоит из трех составляющих:

- планирование учебной деятельности;
- непосредственно образовательный процесс;
- контроль за учебной деятельностью.

Каждый процесс необходимо разложить на составляющие. Так, например, планирование учебной деятельности основано на нормативных документах Министерства образования РФ, перечне профилей и специальностей, подготавливаемых учебным заведением, штатном расписании и аудиторной и лабораторной базы. В свою очередь, планирование учебной деятельности начинается с плана проведения приемной комиссии, разработке учебных планов и расписания учебных мероприятий. Контроль за учебной деятельностью состоит из внешней отчетности, анализа итогов приемной комиссии, анализа итогов успеваемости студентов и анализа соблюдения учебных планов.

На систему функционирования и управления учебным заведением влияют три внешних фактора: действия государства в процессе реализации концепции модернизации образования, наличие рыночных отношений в сфере образования и процесс вхождения российской системы образования в мировую образовательную систему. Сокращение бюджетного финансирования ставит перед учебными заведениями, особенно вузами, вопрос о повышении уровня конкурентоспособности образовательного учреждения.

Учебное заведение, функционирующее в условиях рынка должно стремиться к расширению собственной деятельности, открытию новых специальностей, расширению сфер предоставляемых образовательных услуг. В соответствии с положениями классической экономической теории управления рост масштабов производства продукции и услуг является важнейшим фактором повышения конкурентоспособности субъекта деятельности. Немаловажным фактором является и повышение качества образовательной деятельности. Рост масштабов оказания образовательных услуг высокого качества в настоящее время становится возможным благодаря широкому внедрению информационных и коммуникационных технологий.

Отдельным вопросом стоит проблема качества образования. Одним из основных принципов Всеобщего менеджмента качества (Total Quality Management - TQM), и принципов, положенных в основу новой версии серии стандартов ISO 9000:2000 (ГОСТ Р ИСО 9000-2008) является процессно-ориентированный подход. Этот принцип утверждает, что желаемый результат достигается эффективнее, если различными видами деятельности в вузе и соответствующими ресурсами управляют как процессом. Это приводит к необходимости перечисления всех жизненно-важных процессов образовательного учреждения, определению целей процессов, что однозначно требуется Стандартами и директивами ENQA, определению лиц, ответственных за эти процессы, и документальной регламентации этих процессов. Суть внедрения процессного подхода заключается в том, что вуз рассматривается как совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих процессов, а управление вузом осуществляется посредством управления этими процессами. Таким образом, появляется острая необходимость перехода к процессной ориентации управления вузом.

При внедрении процессного подхода основным действием является определение и классификация основных процессов вуза и составление так называемого реестра процессов (табличное описание) или обобщенной карты взаимодействия процессов (графическое описание). При этом графическое описание совокупности процессов вуза позволяет определить их укрупненную классификацию, последовательность, точки пересечения и взаимодействия.

Повышение качества образования, увеличение объемов услуг, по классической очной форме обучения, требует существенного повышения эффективности управления образовательным учреждением. Для этого необходимо исследование и реорганизация деятельности управления вузом. Возможно применение методов реинжиниринга, который эффективно используются в современном бизнесе.

М.Хаммер и Дж.Чампи в своей работе определяют реинжиниринг как "фундаментальное переосмысление и радикальное перепроектирование бизнес-процессов компаний для достижения коренных улучшений в основных актуальных показателях их деятельности: стоимость, качество, услуги и темпы".

Применительно к образовательному учреждению объектами реинжиниринга являются:

- организационная структура вуза,
- организация учебного процесса,
- научная деятельность вуза,
- методы и формы обучения,
- используемые средства обучения,
- учебные дисциплины и др.

Одна из основных проблем управления высшим учебным заведением в России в настоящее время заключается в том, что из научно-образовательной структуры оно должно превратиться в коммерческо-финансово-научно-образовательную систему. Это влечет за собой глобальные изменения не только в системе управления, но и в самой организационной структуре вуза. Перестройка организационной структуры вуза повлечет за собой выделение финансовой подсистемы, отвечающей за внедрение и реализацию стратегического планирования. Совершенствование процессов развития многоканального финансирования, развитие материально-технической базы для повышения уровня и качества учебного процесса приведет к установлению соответствия с мировыми стандартами.

Таким образом, вуз, структура которого будет подвержена процессам реинжиниринга, будет обладать не только интеллектуальным, но и коммерческим и финансовым капиталом.

Теперь обратимся к вопросу подготовки специалистов, способных решить поставленную задачу. Применить методы реинжиниринга в сложившейся ситуации позволят развитые информационные и коммуникационные технологии.

В соответствии со стандартом специальности «Прикладная информатика в образовании», педагогическим вузом могут быть выпущены специалисты, которые будут востребованы департаментами образования, сферой дополнительного образования и непосредственно в учебными заведениями. В результате подготовки специалист «Информатик-аналитик в области образования» должен будет обеспечивать следующие процессы:

1. создание информационно-коммуникационной среды глобального и локального уровня;
2. внедрение информационных и коммуникационных технологий во все сферы деятельности учебного заведения;
3. проектирование, разработку и поддержку информационных объектов и др.;
4. базу перехода к процессуальной модели управления вузом.

Основа деятельности специалиста в реинжиниринге - это моделирование процессов. Моделирование свойственно любой деятельности, особенно процессуальной. Именно поэтому мы отводим важную роль специалистам этой категории в переходе управления вуза к процессной модели. Моделирование с применением информационных технологий - это основная практическая составляющая подготовки специалистов в области «Прикладная информатика в образовании».

Используя программы моделирования, студенты специальности «Прикладная информатика в образовании» получают следующие навыки: структурирование информации в определенной предметной области, построение дерева целей любого процесса, распределение ролей между участниками любого процесса, распределение ресурсов между потребителями и др. Несложно заметить, что именно эти навыки необходимы при осуществлении коренной реструктуризации бизнес-процессов в вузе.

Не менее важно то, что исторически большинство консалтинговых фирм основывали свои подходы к реинжинирингу, исходя из CASE-технологии разработки информационных систем. Методологии ориентированы на IT-профессионалов и направлены на разработку поддерживающих информационных систем. Таким образом, рабочий учебный план «Прикладная информатика в области образования» должен быть разработан с учетом специализации «Информационные системы». Однако, в проведении процесса реинжиниринга традиционно участвуют специалисты как минимум двух типов - профессионалы в области реинжиниринга и разработчики ИС. По-настоящему успешное внедрение информационно-коммуникационных технологий является уникальным креативным процессом, при котором действующими элементами процесса являются управляющие компаний, специалисты-технологи, IT-специалисты.

CASE-технологии использовались в реинжиниринге с момента их появления. Однако их ориентация на разработчиков информационных систем привела к тому, что на данном этапе развития моделирования CASE объединяют с другими современными технологиями, такими, как объектно-ориентированное и имитационное моделирование. Для постановки задачи управления вузом производятся те же самые действия, что характерны и для управления техническими объектами. Другими словами, существует определенный набор стандартных решений, объединяющихся в некую модель исходя из конкретной ситуации. Более того, следует контролировать и сам процесс изменений, так как на практике работа происходит с конкретными измеряемыми параметрами, - а их можно и нужно сравнивать с проектными. Объект изменений описывается стандартным языком моделирования, что приводит к стабилизации в описании объекта.

Количественное описание бизнес-процессов вуза характеризуют соответствующие операционные бюджеты, впоследствии они превращаются в финансовые: бюджет движения денежных средств, бюджет доходов и расходов, прогнозный баланс. Подстановка бюджетирования позволяет специалистам аналитикам создавать типовые количественные описания деятельности предприятия. Вот здесь то и применяются аналитические навыки выпускников, обучаемых по специальности «Прикладная информатика в области образования».

С другой стороны, можно подумать, что заниматься разработкой модели компании должны не системные программисты, а менеджеры. Но не всегда компания, в частности, государственное учреждение высшего профессионального образования в состоянии оплачивать работу высококлассных специалистов этой области. Поэтому, нередко специалисты широкого профиля выполняют обязанности нескольких специалистов. Снова приходим к тому, что «информатик-аналитик» - востребованный специалист.

Имитационное моделирование, которое лежит в основе курса «Реинжиниринг бизнес-процессов в образовании»» незаменимо для того, чтобы непрограммирующий пользователь получил наиболее полное представление о модели, а также имел неограниченный доступ к средствам анализа таких моделей. Модели создаются в виде потоковых диаграмм, в которых представлены основные рабочие процедуры компании и описано их поведение, а также откомментированы информационные и материальные потоки между ними. Построение реальных имитационных моделей - занятие достаточно трудоемкое, а их детальный анализ зачастую требует от пользователя специальной подготовки. Но именно этим и можно заняться в процессе дальнейшей подготовки специалистов по смежным дисциплинам - «ИТ в моделировании», «Моделирование в образовании» и др.

Таким образом, помня о том, что сегодня конкурентоспособность вуза в значительной степени зависит от возможности преобразования основных процессов в поддержку стратегических инициатив, способных удовлетворить требования общества, как заказчика, необходимо огромное влияние уделить подготовке специалистов, способных привести вуз к состоянию предприятия, готового бороться за свое место в образовательном пространстве. Именно таким делом и является подготовка специалистов «информатик - аналитик» в современных педагогических вузах.

Литература

1. Асаул А.Н., Капаров Б.М. Основные принципы построения конкурентной модели управления бизнес-процессами в современном высшем образовательном учреждении. - Материалы конференции Управление экономическими системами: концепции стратегии и инновации развития, 2007г., г.Хмельницкий.
2. Лукашенко М.А. Высшее учебное заведение на рынке образовательных услуг: актуальные проблемы управления. - М.: Маркет ДС, 2003
3. Ойхман Е.Г., Попов Э.В. Реинжиниринг бизнеса: Реинжиниринг организаций и информационные технологии.-М.:Финансы и статистика,1997.-336с.
4. Попов Э.В., Шапот М.Д. Реинжиниринг бизнес-процессов и информационные технологии. - Открытые системы, 1996г.. 31 Постоянный URL статьи <http://www.osp.ru/os/1996/01/178805/>
5. Хаммер М., Чампи Дж. Реинжиниринг корпорации: манифест революции в бизнесе.- СПб.:Изд-во СПбУ, 1997.-328с.
6. Шапот М.Д. Инструментальные средства поддержки реинжиниринга бизнес-процессов. - Материалы семинара "Динамические

интеллектуальные системы в управлении и моделировании". Москва: ЦРДЗ, 1996.