- М.А.; Ермаков И.А.; Ефимова В.В.; Кравченко М.В.; Серова С.Ю.; Серышев Р.В.; Филиппов Е.Е.; Пузанова И.А.; Учирова М.Ю.; Рудая И.Л. Основные и обеспечивающие подсистемы логистики. Москва, 2013.
3. Воронов А.В., Воронов В.И., Лазарев В.А. Вестник университета (Государственный университет управления) 2008. №1. С. 55.
 4. “Экологические нормы в автоиндустрии” [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://ecportal.su/news.php?id=90999> (дата обращения: 07.11.2017)
 5. “Экологические стандарты ЕВРО” [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.bisoil.ru/eurostandart.html> (дата обращения: 07.11.2017).
 6. “Экологический стандарт Евро и СБКТС” [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://euronorma.ru/ekologicheskij-standart-evro-sbkts.html> (дата обращения: 07.11.2017).
 7. “AdBlue” [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://www.vda.de/en/topics/innovation-and-technology/ad-blue/AdBlue-brand-list-and-licensees-list.html> (дата обращения: 14.11.2017).

Хомутовская А.В., Бавыкин О.Б., Вячеславова О.Ф., Парфеньева И.Е.
Формирование процессной модели образовательной организации среднего профессионального образования – фактор обеспечения качества образовательной деятельности

*Московский политехнический университет
(Россия, Москва)*

doi:10.18411/lj-04-2018-81

idsp: 000001:lj-04-2018-81

Аннотация

Создание новой процессной модели образовательной организации, включающей внутренний аудит и профессионально-общественную аккредитацию - механизм совершенствования системы образования. Взаимосвязь рассматриваемых процессов обеспечивает качество образовательной деятельности в профессиональной образовательной организации.

Ключевые слова: бизнес-процессы, управление, внутренний аудит, профессионально-общественная аккредитация, качество образования.

Abstract

The creation of a new procedural model of an educational organization, including an internal audit and a qualified public accreditation - is a tool for the development of the educational system. Interrelation of these processes provides high quality of education in vocational secondary education.

Keywords: business operations, administration, internal audit, qualified public accreditation, quality of education.

В современных условиях деятельности, при растущих макроэкономических рисках и усилении конкуренции, эффективность управления бизнес-процессами для организаций приобретает особую важность. Разработанная модель бизнес-процессов образовательной организации способствует управлению и оптимизации деятельности организации, как необходимое условие обеспечения устойчивого и динамичного функционирования бизнеса. Комплексная оценка бизнес-процессов позволяет выявить возможные риски и непроизводственные затраты, дублирование функций и зон ответственности, которые с некоторой долей вероятности могут оказывать негативное влияние на результаты деятельности организации.

Постоянно возрастает актуальность проблем педагогического проектирования и подготовки управленческих проектов, в которых большое внимание уделяется непрерывному профессиональному развитию кадров, мониторингу уровня их профессиональной компетенции. Любая деятельность, в том числе и образовательная

деятельность в профессиональной образовательной организации – это взаимосвязанные процессы, качество которых определяется достижением поставленной цели.

В Концепции Федеральной целевой программы развития образования отмечается необходимость приведения содержания образования, технологий и методов оценки качества образования в соответствие с требованиями современного общества. Недостаточно развиты независимые формы и механизмы участия граждан, работодателей, профессиональных сообществ в решении вопросов образовательной политики, в том числе в процессах независимой общественной оценки качества образования.

Эффективная профессиональная образовательная организация – это организация с высоким уровнем результатов в области подготовки выпускников, которая обеспечивает развитие профессионализма своих работников и достойный уровень качества их жизни, а также вносящая свой вклад в развитие социума.

Национальные и международные стандарты в области систем менеджмента качества, Федеральный государственный образовательный стандарт, методологические подходы и принципы являются научной основой обеспечения качества образовательной деятельности в профессиональной образовательной организации.

Для формирования процессной модели необходимо решить следующие задачи: изучить объект исследования; определить процессы организации, описать последовательность и взаимодействие процессов; декомпозировать процессы по уровням управления; разработать паспорта процессов, установив их атрибуты; с учетом разработанной процессной модели сформировать организационную структуру; описать деятельность структурных подразделений с использованием процессного подхода.

Моделью обеспечения качества образовательной деятельности в профессиональной образовательной организации является система, имеющая инвариантный характер и включающая совокупность всех процессов, обеспечивающих качество образовательной деятельности через непрерывность и последовательность процессов, которыми достигается поставленная цель – обеспечения качества образовательной деятельности в соответствии с требованиями социально-экономического развития общества.

Карта процессов образовательной организации представлена на рисунке 1

Рисунок 1. Карта процессов образовательной организации

На карте процессов представлены бизнес-процессы, реализующиеся в ходе деятельности образовательной организации среднего профессионального образования. Они подразделяются на базовые, обеспечивающие.

К **базовым** бизнес-процессам относятся Б1 «Проектирование образовательных услуг» и Б2 «Образовательная деятельность». Эти процессы возникают в момент обращения потребителя и регулируются законодательной базой Российской Федерации, нормативно-правовыми актами и осуществляются по лицензии. На их осуществление используются финансовые и нефинансовые ресурсы организации. Процессы завершаются выпуском дипломированного специалиста.

К **обеспечивающим** бизнес-процессам относятся О1 «Маркетинговая деятельность», О2 «Юридическое обеспечение», О3 «Управление персоналом», О4 «Бухгалтерское обеспечение». Данные бизнес-процессы необходимы для обеспечения основной деятельности образовательной организации и осуществления основных бизнес-процессов.

Организация и управление системой образования Российской Федерации является основой инновационного развития экономики страны. Недостаточная профессиональная ориентация выпускников школы приводит к тому, что после окончания колледжей значительная часть выпускников работает не по специальности. Это служит сильным демотивирующим фактором для человеческих ресурсов Российской Федерации (наиболее важных из всех видов ресурсов), следствием которого является снижение их производительности и инновационной активности.

Рисунок 2. Новая Карта процессов образовательной организации

Инструментами повышения эффективности управления являются внутренний аудит, профессионально-общественная аккредитация (ПОА) образовательных программ. Цель внутреннего аудита - улучшение системы внутренних контролей. Менеджмент начал осознавать важность работы внутреннего аудита, стал активно работать над устранением выявленных нарушений и недостатков. Непростые внешние условия, а также наращивание скорости и сокращения времени протекания бизнес-процессов придают особую ценность технологиям и моделям систем внутреннего контроля и аудита, использование которых позволяет минимизировать (а в идеале - предупреждать) различного рода риски. Внедренная в колледжах система внутреннего аудита, ПОА повышает доверие работодателей, их уверенность в качественной подготовке выпускников – будущих конкурентоспособных специалистов.

Процессы **управления** Y1 «Внутренний Аудит», Y2 «Участие в профессиональной общественной аккредитации» были введены в новую карту процессов образовательной организации и представлены на рисунке 2.

В настоящее время очевидна тенденция смещения роли внутреннего аудита в консалтинг/проектный офис/разработку. Иными словами, внутренний аудит рассматривается больше как сервисная функция, а не только контрольная. Принцип прост: «если знаешь, что не так, то скажи, как надо». И с точки зрения изменения и улучшения систем и процессов бизнеса, эффект и польза от внутреннего аудита в роли помощника и консультанта намного выше и больше, чем от контролирующей и критикующей функции.

Наличие системы внутреннего аудита также позволяет более качественно провести процесс самообследования (ст. 28 п. 13 закона «Об образовании в РФ») оценки образовательной деятельности, системы управления организации, содержания и качества подготовки обучающихся, организации учебного процесса, востребованности выпускников, качества кадрового, учебно-методического, библиотечно-информационного обеспечения, материально-технической базы. Паспорт процесса У1 «Внутренний аудит» представлен в таблице 1.

Таблица 1.

Паспорт процесса У1 «Внутренний аудит»

Наименование процесса	Внутренний аудит
1	2
Цель процесса	Обеспечение постоянной пригодности, адекватности и результативности СМК, оценка возможностей ее улучшения.
Владелец процесса	Главный аудитор
Исполнитель	Аудиторская группа
Потребитель	Руководство организации
Поставщик	Руководители структурных подразделений, владельцы процессов, представитель руководства по качеству.
Подпроцессы	Планирование аудита. Проведение аудита. Разработка корректирующих действий и устранение несоответствий

продолжение таблицы 1

1	2
Документация по процессам	Документы СМК: Политика, планы, цели, СТО СМК, РП СМК. Программа аудита. Протокол несоответствий. Отчеты аудита. СТО СМК «Внутренний аудит». ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования. ГОСТ Р ИСО 19011-2012 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента.
Ресурсы	Человеческие (Аудиторская группа). Финансовые Инфраструктура (Рабочее пространство и оборудование, программное обеспечение).
Входные данные	Потребность в проверке эффективности СМК организации
Выходные данные	План аудита; протокол совещания; чек-лист. Записи проведения интервью; протокол несоответствий; акт аудита; рекомендации к корректирующим мероприятиям. Акт проверки; протокол совещания; рекомендации к корректирующим мероприятиям. Аудиторское заключение
Мониторинг	Проверка следования программе аудита. Проверка отсутствия заинтересованности аудиторской группы в результатах аудита
Анализ	Проверки полноты и верификации выявленных несоответствий; Выявление причин проблем; оценка полноты аудиторской проверки
Оценка	Сравнение фактических значений критерия результативности с границами изменения.

Декомпозиция процесса и подпроцессов У1 «Внутренний аудит» представлена на рисунке 3.

Рисунок 3. Декомпозиция процесса и подпроцессов У1 «Внутренний аудит»

Проведение внутренней аудиторской проверки предполагает выполнение процедуры тестирования (опрос (запрос), наблюдение (осмотр), проверка (инспектирование), повторное выполнение, пересчет (подсчет), подтверждение), аналитические процедуры (анализ финансовых и нефинансовых коэффициентов, статистический анализ, сравнение фактических и плановых показателей, тренд-анализ), либо их сочетания с использованием программного обеспечения для целей внутреннего аудита или без него.

Профессионально – общественная аккредитация профессиональных программ является механизмом, позволяющим выстраивать многовариантную систему профессиональных отношений, дополняющих традиционный процессный подход решением программных согласованных задач, выстраивать стратегии развития и менеджмент программ на основе исследования рынка труда, изучения особенностей трудоустройства выпускников и особой политики в области качества организации.

Для образовательных организаций законодательство предусматривает добровольный характер проведения ПОА. Однако ее результаты могут:

- рассматриваться при проведении государственной аккредитации (ч.8 ст.96 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации»); более того, в Национальный совет уже поступали предложения о том, чтобы сделать профессионально-общественную аккредитацию обязательной при прохождении государственной аккредитации, хотя

окончательное решение пока не принято, прохождение профессионально-общественной аккредитации становится все более значимой процедурой.

- использоваться при формировании рейтингов образовательных программ и реализующих их организаций (ч.5 ст.96 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации»);
- учитываться в процедурах распределения контрольных цифр приема на обучение за счет бюджетных ассигнований (Приказ Минобрнауки России от 15.07.2013 №560);
- использоваться в процедурах международного сотрудничества, а также для усиления имиджа образовательной организации.

ПОА образовательных программ – это признание их качества в соответствии с критериями, принятыми профессиональным сообществом. Поскольку в основе оценки результатов обучения лежат прямые требования работодателей, то оценка будет выходить за рамки требований государства в сфере образования, которые определяются ФГОС. Таким образом, в настоящее время работодатель становится доминирующим заказчиком и оценщиком качества образования. Отметим, что к профессионально-общественной аккредитации образовательных программ, несомненно, должны привлекаться только работодатели, активно «потребляющие» выпускников и действительно заинтересованные в хорошо подготовленных специалистах.

Декомпозиция процесса и подпроцессов У2 «Участие в профессиональной общественной аккредитации» представлена на рисунке 4.

Рисунок 4. Декомпозиция процесса и подпроцессов У2 «Участие в профессиональной общественной аккредитации»

Работодатели в процессах ПОА могут выступать в двух разных качествах.

Во-первых, работодатели могут действовать как потребители результатов образовательной деятельности учебных заведений, заинтересованные в установлении реального потенциала программ, оценке качества образования с точки зрения его достаточности для ведения профессиональной деятельности на своих предприятиях.

Во-вторых, работодатели могут выступать как эксперты, действующие от имени независимых экспертных организаций. В этом случае они участвуют в оценке как независимые эксперты, хорошо знающие потребности работодателей, и обязаны соблюдать нормы и правила, установленные экспертной организацией, и не могут быть лоббистами интересов соответствующих предприятий или профессиональных сообществ.

ПОА является эффективным средством коммуникации учебного заведения с профессиональными сообществами и работодателями. Об этом говорит лучшая мировая практика. ПОА образовательных программ в рамках Системы как студенту, так и будущему работодателю дает уверенность в том, что выпускник получит необходимые компетенции и сможет продемонстрировать их при сдаче квалификационного экзамена. С точки зрения получения информации и коммуникации для профессиональной образовательной организации будет интересно формирование одного из базовых бизнес-процесса аккредитующей организации Б1 «Проведение профессиональной общественной аккредитации», который возникает в момент обращения потребителя и регулируется законодательной и нормативной базой и осуществляется по лицензии. Декомпозиция процесса и подпроцессов Б1 аккредитующей организации приведена на рисунке 5.

Рисунок 5. Декомпозиция процесса и подпроцессов Б1 «Проведение профессиональной общественной аккредитации»

Процедура ПОА включает следующие подпроцессы: анализ заявки, поданной образовательной организацией, принятие решения о проведении ПОА; заключение контракта на проведение ПОА с образовательной организацией; согласование образовательной организацией плана-графика ПОА; отбор и подготовка экспертов; издание приказа о сроках проведения ПОА и утверждении состава экспертной комиссии; анализ экспертами пакета документов, подготовленных образовательной организацией по установленному перечню; подготовка экспертами заключения по итогам аккредитационной экспертизы на основании критериев и показателей ПОА; проведение экспертами очных оценочных мероприятий в рамках выездной экспертизы; направление проекта заключения в образовательную организацию для ознакомления и предоставления дополнительной информации по спорным вопросам; подписание заключения о ПОА и принятие экспертной комиссией решения о профессионально-общественной аккредитации или об отказе в таковой; выдача образовательной организации Свидетельства об аккредитации установленного образца; размещение информации о положительных результатах процедуры ПОА в общем доступе. Результаты проведения ПОА предоставляются в установленный законом орган в срок, не позднее 25 числа месяца, следующего за месяцем принятия решения по ПОА конкретной программы (если иное не установлено законодательством РФ). Сведения о программах, получивших свидетельства об аккредитации, направляются в орган по надзору и контролю в сфере образования региона местонахождения образовательной организации. Информация об итогах ПОА публикуется в средствах массовой информации, в том числе в сети Интернет.

Процедуры ПОА должны быть унифицированы в целом по всем направлениям. Повсеместное внедрение механизмов ПОА и создание реестров потребует последовательной систематизации полученной информации, которую целесообразно организовать в форме единой информационной системы, осуществляющей со стороны Минобрнауки России мониторинг ПОА. Данная система, систематизирующая методики и правила проведения ПОА, способствовала бы обмену опытом между

аккредитуемыми организациями и формированию «лучшей практики», являющейся важнейшим принципом международных аккредитационных сетей.

Регулярный пересмотр критериев и процедур с целью их адаптации к изменениям контекста профессиональной деятельности, а также корректировка национальных и международных стандартов профессионального образования – обычная практика развития национальных систем аккредитации. Модернизация критериев аккредитации осуществляется с учетом предложений авторитетных членов профессионального сообщества, основных заинтересованных сторон: работодателей, выпускников, студентов и преподавателей.

Взаимосвязь рассматриваемых процессов обеспечивает качество образовательной деятельности в профессиональной образовательной организации. Создание новой процессной модели системы образовательной организации, включающей внутренний аудит и профессиональную общественную аккредитацию – механизм совершенствования системы образования Российской Федерации с учетом статических и динамических характеристик элементов системы, который дает возможность выстроить открытую, современную систему отбора и подготовки профессиональных кадров, а при необходимости совместно выработать новые направления развития.

1. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Требования
2. Бармин Н.Ю., Петров Ю.Н., Клычков К.Е. Обеспечение качества образовательной деятельности профессиональной образовательной организации: процессная модель
3. Бьёрн А. Бизнес-процессы. Инструменты совершенствования /Пер. с англ. С.В. Ариничева /Науч. ред. Ю.П. Адлер. - М.: РИА «Стандарты и качество», 2003.- 272 с
4. Варзунов А. В., Торосян Е. К., Сажнева Л. П., Анализ и управление бизнес-процессами // Учебное пособие. – СПб: Университет ИТМО, 2016. –112 с.
5. Долганова О. И., Виноградова Е. В., Лобанова А. М. Моделирование бизнес-процессов : учебник и практикум для академического бакалавриата / под ред. О. И. Долгановой. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 289 с. — Серия : Бакалавр. Академический курс.
6. Елиферов, В.Г. Бизнес-процессы: Регламентация и управление: Учебник / В.Г. Елиферов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 319 с.
7. Лисичкина Ю.С. Предпосылки к совершенствованию системы качества образования Российской Федерации // Педагогический журнал. 2017. Том 7. № 1А. С. 128-136 <http://www.publishing-vak.ru> Издательство АНАЛИТИКА РОДИС
8. Прохоров Ю.К. Управление качеством: Учебное пособие. – СПб: СПбГУИТМО, 2007. – 144 с.
9. Ротер, М. Учитесь видеть бизнес-процессы: Построение карт потоков создания ценности / М. Ротер. - М.: Альпина Паблишер, 2015. - 136 с.
10. Скрипко Л.Е. Процессный подход в управлении качеством : учебное пособие / Л.Е. Скрипко. – СПб. : Изд-во СПбГУЭФ, 2011. – 105 с
11. X Национальная конференция института внутренних аудиторов «Внутренний аудит в России»[Электронный ресурс]- [Режим доступа]: <http://www.consultant.ru>
12. Профессиональный стандарт 441 Внутренний аудитор [Электронный ресурс]- [Режим доступа]: <https://www.iaa-ru>.

Челмакин Д.О.

Некоторые аспекты состояния и развития сервиса авиационных перевозчиков в международной и национальной логистике

*Московский политехнический университет
(Россия, Москва)*

doi:10.18411/lj-04-2018-82

idsp: 000001:lj-04-2018-82

Аннотация