

СЕРВІС НА ТРАНСПОРТІ

УДК 658.562

ПРОЦЕСНА МОДЕЛЬ РОБОТИ ПРИЙМАЛЬНОЇ КОМІСІЇ ВИЩОГО НАВЧАЛЬНОГО ЗАКЛАДУ

Кандидат технічних наук Андрусенко С.І.,
кандидат технічних наук Бугайчук О.С.

Представлена процесна модель роботи приймальної комісії вищого навчального закладу розроблена з використанням методології функціонального моделювання. Модель виконана в нотації IDEF0. Процес вищого рівня «Здійснювати прийом студентів до університету» поділений на сім підпроцесів нижчого рівня. Ці процеси охоплюють всі фази життєвого циклу продукту основного процесу, такі, як: залучення абітурієнтів до вступу у вищий навчальний заклад; прийом та обробка документів вступників в паперовій та електронній формі; організація та проведення вступних випробувань; формування рейтингових списків та конкурсний відбір; видання наказів про зарахування; передача особових справ до деканатів та інформації до керівних органів. На виході з процесу будуть зараховані студенти, їх особові справи, інформація для керівних органів та зацікавлених осіб. Модель дає можливість зробити роботу приймальної комісії чіткою та прозорою і може бути використана при створенні системи управління якістю вищого навчального закладу.

The presented process model of the selection committee of the higher educational institution developed using the methodology of functional modeling. Model notation is made in IDEF0. The process of top-level «To receive the students to the university» is decomposed into seven subprocesses lower level. These processes cover all phases of product life cycle primary process, such as attracting students for higher educational institution, receiving and processing incoming documents in paper and electronic form, organization and conduct of entrance examinations, the formation of the rating list and the selection, release orders for admission, transfer personnel files to the dean's offices and information to governing bodies. The output from the process will be enrolled students, their personal affairs, information for governing bodies and stakeholders. The model makes it possible to do the job the selection committee a clear and transparent and can be used to create a quality management system of the higher educational institution.

Постановка проблеми. Забезпечення кількісних та якісних показників прийому студентів до вищого навчального закладу (ВНЗ) є запорукою його успішної роботи в майбутньому, сприяє створенню та покращенню позитивного іміджу ВНЗ в очах суспільства та авторитету в педагогічних і наукових колах країни.

Використання сучасних методів менеджменту, таких, наприклад, як управління якістю та управління проектами, дозволяє поставити роботу з набору студентів на навчання на якісно новий рівень.

В роботі [1] була розглянута процесна модель діяльності вищого навчального закладу з прийому студентів. В цій статті наведені результати роботи, яка є продовженням попереднього дослідження та мала на меті деталізацію процесної моделі функціонування приймальної комісії (ПК) ВНЗ шляхом поглиблення рівнів моделювання.

Аналіз літературних джерел показує, що вирішення цієї проблеми є важливим для закладів освіти, але на сучасному науковому та методичному рівні це питання практично не розглядалось.

Метою даної статті є розробка процесної моделі діяльності приймальної комісії вищого навчального закладу, призначеної як для впорядкування роботи приймальної комісії, так і для використання в системах управління якістю діяльності ВНЗ.

Виклад основного матеріалу. Основним підрозділом, що забезпечує прийом студентів до ВНЗ є приймальна комісія.

Процесна модель роботи приймальної комісії, виконана з використанням методології функціонального моделювання IDEF0, наведена на рис.1.

Детально розглянемо основні процеси приймальної комісії ВНЗ. Процес прийому студентів до ВНЗ може бути представлений, як послідовність процедур, що відповідають фазам його життєвого циклу.

Можна виділити такі основні підпроцеси цього процесу:

1. Формувати нормативну документацію.
2. Залучати до вступу до ВНЗ.
3. Приймати та обробляти документи вступників.
4. Організувати вступні випробовування.
5. Формувати рейтингові списки та проводити конкурсний відбір.
6. Видавати накази про зарахування.
7. Забезпечувати передачу особових справ до деканатів та інформації до керівних органів.

На рис.1 блок 1 представляє процес «Формувати нормативну документацію». В процесі розробляється нормативна документація ВНЗ, яка є керівною при здійсненні прийому студентів. Для реалізації цього процесу необхідно актуалізувати державні нормативні документи (Закони, Постанови Кабміну і т.п.), нормативні документи Міністерства освіти і науки, молоді та спорту (МОНМС) України («Примірне положення про приймальну комісію ВНЗ України», «Умови прийому до вищих навчальних закладів України», накази, «Примірні правила прийому до ВНЗ України», інші), розробити та затвердити «Правила прийому до ВНЗ», іншу документацію приймальної комісії.

Входами процесу є керівні документи державних органів управління, такі, як: «Умови прийому до ВНЗ України», «Примірні правила прийому до ВНЗ України», «Примірне положення про приймальну комісію ВНЗ України» та інші нормативні документи. В результаті реалізації цього процесу в ВНЗ розробляються або актуалізуються та затверджуються такі документи, як: «Правила прийому до ВНЗ у поточному році», «Положення про приймальну комісію ВНЗ» та регламенти, необхідні для управління роботою приймальної комісії.

Механізмами, що забезпечують реалізацію цього та інших процесів, є керівництво, персонал та інфраструктура ВНЗ. Управління процесом здійснюється на підставі керівних документів державних органів.

Процес «Залучати до вступу до ВНЗ» представлений блоком 2 (рис.1).

На вході процесу є потенційні вступники.

При реалізації процесу необхідно аналізувати ринок освітніх послуг та потреби споживачів; проектувати пропозиції для вступу (старі й нові напрями, спеціальності, кількості ліцензійного набору студентів), отримувати ліцензії на підготовку за цими напрямками та спеціальностями, інформувати потенційних споживачів освітніх послуг щодо пропозиції ВНЗ, запроваджувати програми залучення вступників до ВНЗ (доуніверситетська підготовка, підготовчі курси, дні відкритих дверей, олімпіади, тощо), співпрацювати з підприємствами та відомствами.

В результаті реалізації процесу на виході будемо мати реальних вступників, які подадуть документи до ВНЗ, та інформацію рекламного характеру щодо пропозиції ВНЗ для вступників. Управліннями цього процесу, як і наступних, є «Правила прийому до ВНЗ», регламенти ВНЗ щодо роботи ПК та інші нормативні документи.

Блок 3 представляє процес «Приймати та обробляти документи вступників».

Входами процесу є вступники, які здають документи на вступ до приймальної комісії в паперовій формі, та документи вступників в електронній формі.

В процесі необхідно організувати прийом документів в паперовій та електронній формі та їх обробку.

Для прийому документів в паперовій формі необхідно створювати місця прийому, підбирати персонал, складати розклад прийому документів від вступників, забезпечувати персонал приймальної комісії необхідним обладнанням та матеріалами, приймати та обробляти документи вступників у паперовій формі.

Також, у цьому процесі необхідно організувати прийом документів вступників в електронній формі. Для цього має бути створене та впроваджене відповідне апаратне та програмне забезпечення, підібраний кваліфікований персонал, розроблені та затверджені форми й процедури звітності, організований прийом та обробка документів вступників в електронній формі.

Метою обробки документів є перевірка їх достатності та правдивості, забезпечення схоронності, а також внесення інформації про вступників в інформаційну систему ВНЗ. Для обробки документів вступників необхідно: визначати напрями робіт та призначати відповідальних за них; розробляти та затверджувати процедури обробки документів; забезпечувати приймальну комісію засобами зберігання особових справ; визначати та затверджувати осіб, які матимуть допуск до особових справ та відповідальних за їх зберігання; визначати та затверджувати процедури доукомплектування особових справ оригіналами документів та документами в паперовій формі для осіб, що подавали документи в електронній формі; розробляти та затверджувати форми контролю та звітності; організувати передачу інформацію до Єдиної Державної Електронної Бази Освіти (ЄДЕБО); передавати інформацію визначеним особам та органам.

На виході процесу буде інформація про конкурсну ситуацію, інформація щодо вступників, яких необхідно направити на вступні випробовування, та інформація щодо вступників з сертифікатами Зовнішнього Незалежного Оцінювання (ЗНО).

Процес «Організувати та проводити вступні випробовування» представлений блоком 4. Входами процесу будуть вступники та інформація щодо вступників, які мають проходити вступні випробовування.

В процесі необхідно визначити всіх вступників, які мають право складати вступні випробовування. Цих вступників розподіляють по групам у відповідності до напрямів підготовки. Також, у процесі необхідно готувати та затверджувати програми вступних випробовувань, екзаменаційні білети та тести до них, формувати екзаменаційні та апеляційні комісії, формувати групи вступників на вступні випробовування, складати та оприлюднювати розклад вступних випробовувань, проводити вступні випробовування, передавати екзаменаційні роботи вступників до приймальної комісії, організувати шифрування (дешифрування) екзаменаційних робіт, передавати роботи на перевірку до екзаменаційних комісій, організувати перевірку робіт, організувати заповнення відомостей та екзаменаційних листів, введення результатів вступних випробовувань до інформаційної системи ВНЗ, оприлюднювати результати вступних випробовувань, організувати роботу апеляційних комісій.

На виході з процесу буде інформація про результати екзаменів та інша необхідна інформація.

Блоком 5 представлений процес «Формувати рейтингові списки та проводити конкурсний відбір». На вході процесу є інформація про вступників з сертифікатами ЗНО та інформація про результати вступних випробовувань та вступників, що їх склали (набрані бали з конкурсних загальноосвітніх предметів та підстави для пільгового або першочергового зарахування).

При виконанні цього процесу необхідно: розробляти та затверджувати форму рейтингових списків; вносити дані сертифікатів (ЗНО) в інформаційну систему ВНЗ; вносити результати іспитів в інформаційну систему ВНЗ; формувати рейтингові списки вступників для зарахування на навчання за кошти державного бюджету; друкувати рейтингові списки; перевіряти рейтингові списки; надавати рекомендації про зарахування до ВНЗ; оприлюднювати рейтингові списки; коригувати рейтингові списки за три хвили у відповідності до Правил прийому; проводити конкурсний відбір вступників для зарахування на навчання за рахунок держбюджету. Після виконання державного замовлення формуються рейтингові списки та проводиться конкурсний відбір вступників для зарахування на навчання за рахунок коштів юридичних та фізичних осіб.

На виході процесу буде інформація про зарахування вступників на навчання за рахунок державного бюджету та кошти юридичних і фізичних осіб.

Процес «Видавати накази про зарахування» представлений блоком 6.

На вході процесу є особові справи вступників та інформація про вступників, що рекомендуються до зарахування.

В процесі необхідно послідовно сформувати наказ про зарахування на навчання за рахунок держбюджету та наказ для зарахування на навчання за кошти юридичних та фізичних осіб (контрактна форма). Для цього в особовій справі кожного вступника перевіряють повноту документів та підстави для зарахування. Формують списки зарахованих та наказ для зарахування спочатку на бюджетну, а потім на контрактну форму навчання.

Виходами процесу є особові справи зарахованих на навчання студентів, накази про зарахування студентів на навчання, зараховані студенти та інформація про результати діяльності приймальної комісії.

В процесі «Забезпечувати передачу особових справ до деканатів та інформації до ЄДЕБО та МОНМСУ», який представлений блоком 7, виконуються дії, перераховані в назві процесу. Виходами процесу будуть

особові справи зарахованих студентів, передані на факультети та в інститути ВНЗ, а також структурована інформація для Єдиної Державної Електронної Бази Освіти та МОНМС України, а також інших керівних органів.

Висновки. Запропонована процесна модель роботи приймальної комісії ВНЗ призначена служити основою для створення системи документації у відповідності до вимог стандартів ДСТУ ISO 9000-9004, яка регламентує діяльність ВНЗ з прийому студентів та дозволяє зробити її прозорою, керованою та передбачуваною, що є запорукою стабільності та успіху вищого закладу освіти на ринку освітніх послуг.

Перспективи подальшого дослідження. Подальше дослідження має бути спрямоване на деталізацію запропонованої моделі, розробку регламентів виконання процесів прийому студентів, а також відпрацювання методології впровадження проектів впровадження систем управління якістю в ВНЗ, спрямованих на підвищення якості та ефективності діяльності закладу освіти з цього та інших напрямів роботи.

Література

1. Андрусенко С.І. Процесна модель діяльності вищого навчального закладу з прийому студентів / С.І.Андрусенко, О.С.Бугайчук // Управління проектами, системний аналіз і логістика. – К.: НТУ, 2012. – Випуск 9.

УДК 629.113

КЛАСИФІКАТОР ЗВЕРНЕНЬ КЛІЄНТІВ АВТОСЕРВІСНИХ ПІДПРИЄМСТВ, ІДЕНТИФІКАЦІЇ ТА РЕАГУВАННЯ НА НИХ

Кандидат технічних наук Березняцький В.В.

У статті наведено класифікатор звернень клієнтів, з допомогою якого проводиться їх структурування та виявлення джерел і причин їх невдоволення. Ідентифікація звернень відбувається за рахунок присвоєння відповідних шифрів, що дозволяє автоматизувати їх обробку і аналіз.

In this article offered the classification appeals of clients. The appeals were structured and the causes and sources dissatisfactions of clients were identified with help the classification. To automate processes and analysis the appeals were assigned appropriate codes for them identification .

Постановка проблеми. Підвищення ефективності підприємств, що надають послуги, ґрунтується на концепції найбільш повного задоволення вимог і побажань клієнтів. Це в свою чергу передбачає наявність інструментів, які дозволили б оцінити ступінь задоволеності споживача наданими послугами, тому що в основі сучасного менеджменту покладено ідею вимірності: всі фактори важливі для управління підприємством повинні так чи інакше виміряні і представлені в вигляді показників.

Інформація про задоволеність може бути отримана, як безпосередньо від споживача, прямим шляхом тобто анкетуванням, так і непрямым.

Другий шлях полягає в аналізі взаємовідносин із замовниками за такими напрямками:

- зростання обсягу послуг на підприємстві;
- тривалість ділових зв'язків;
- кількість (відсоток) постійних клієнтів;
- кількість претензій, рекламацій, скарг, зауважень;
- кількість клієнтів (відсоток) клієнтів, «втрачених» за певний період часу (CRM — Custom Relationship Management);
- частина ринку, який займає товар (послуга);
- кількість «іміджевих клієнтів».

Аналіз останніх досліджень. В роботі [1] розглядаються тільки шляхи вивчення потреб споживачів. ДСТУ ISO 10002: 2007 [2] пропонує загальний класифікатор звернень, який не враховує специфіку автосервісних підприємств.