

Елена Викторовна Служина

ОПЫТ МОДЕЛИРОВАНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ СМК НБ СИБГТУ

Построение СМК библиотеки вуза предполагает обязательное моделирование ее деятельности как целостной системы – с одной стороны, и как подсистемы вуза – с другой. Исследование библиотеки как целостной системы было характерно прежде для библиотечников – теоретиков. Для специалистов – практиков библиотеки это совершенно новый подход, новый взгляд на библиотеку, позволяющий увидеть и проанализировать все внутренние и внешние связи, определить и классифицировать процессы библиотеки. В свою очередь использование процессного подхода служит инструментом совершенствования технологической базы деятельности библиотеки и позволяет более эффективно и грамотно внедрять автоматизированные технологии. Понимание сути процессного подхода разработчиками системы менеджмента качества организации – залог успешного моделирования эффективной структурной модели библиотеки как целостной системы.

Процессный подход к производству – четвертый принцип Международного стандарта менеджмента качества ИСО 9001:2000 – декларирует, что желаемый результат в производстве, в том числе услуг библиотеки, достигается наиболее эффективным способом, когда всеми видами деятельности и необходимыми для нее ресурсами управляют как процессами.

Согласно ГОСТ Р ИСО 9000–2001 **Процесс** – это совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы, т.е. любая работа, получающая входные воздействия и преобразующая их в выходные результаты, рассматривается как процесс.

Также существует еще определение процесса, приведенное Левшиной В.В., руководителя управления обеспечения качеством СибГТУ, в монографии «Формирование системы менеджмента качества в вузе», дополняющее выше приведенное и помогающее понять суть процессного подхода. **Процесс** – последовательность исполнения функций (работ, операций), направленных на создание результата, имеющего ценность для потребителя.

Данная формулировка позволяет отметить важнейшие составляющие процесса:

- «последовательность исполнения функций» – указывает на то, что надо выстроить порядок, регламент, алгоритм выполнения работ, т.е. позволяет проанализировать как выстраивается порядок выполнения процессов в конкретной организации – системно или стихийно;

- «направленных на создание результата» – подчеркивается предназначение процесса. Процесс обязательно должен заканчиваться результатом. Если же процесс не имеет результата, то возникает сомнение в необходимости данного процесса. Основное требование к процессу – он должен приводить к результату, необходимому организации и удовлетворяющее требования клиентов;

- «результата, имеющего ценность для потребителя» – формирует ориентированность на клиента как у сотрудников, так и у организации в целом. Это означает, что ценность проделанной работы, оказанной услуги определяет не исполнитель, а потребитель процесса, независимо от того – внешний (читатель, пользователь) или внутренний (соседний отдел).

Сущность процессного подхода помогут понять следующей позиции СМК:

- причины недостаточно успешной работы организации кроются не в людях, а в системе процессов. Лишь в 2% случаев в проблемах организации виноваты ее сотрудники, а в остальных же 98% причину надо искать в том, как организована их работа;

- любая деятельность может рассматриваться как технологический процесс и потому может быть улучшена

- качество – результат оптимизации процессов деятельности, а не контроля качества конечной продукции или услуги;

функционирование любой организации это сеть взаимосвязанных и взаимодействующих процессов.

Преимущества процессного подхода в возможности постоянного управления, прослеживаемости взаимосвязи и взаимодействия отдельных процессов в пределах системы, которой является библиотека как организация.

Разработка СМК научной библиотеки СибГТУ ведется в рамках общего направления деятельности университета по созданию

и внедрению системы менеджмента качества. Новая версия стандартов ГОСТ Р ИСО 9000–2001 не содержит каких-либо жестких указаний по процедуре разработки системы СМК и ее документированию. Разработчикам предоставляется право самим выбрать путь создания СМК. Но, отправной точкой этой работы является определение сети процессов, необходимых для СМК, а также их последовательности и взаимодействия. Каждый процесс предназначен для получения какого-либо результата, который используется далее для получения следующего результата на дальнейших этапах, т.е. является входом в следующий процесс.

При построении СМК нашей библиотеки был освоен процессный подход, т.е. библиотека представлена как система, состоящая из сети взаимосвязанных и взаимодействующих процессов. Для этого была проделана следующая работа:

- выявлена полная система процессов;
- определены последовательность, взаимосвязи и взаимодействия процессов в этой системе
- с позиций стратегической важности определены основные (базовые) процессы;
- назначены владельцы основных процессов;
- описаны процессы, установлены цели и индикаторы эффективности процессов.

При выявлении полного перечня процессов, выполняемых библиотекой, нами использован перечень работ, приведенный в «Межотраслевых нормах времени на работы, выполняемые в библиотеках» (приводится 24 укрупненных процесса) и собственный опыт работы. После отсеивания повторяющихся, однотипных процессов, имеющих место в разных отделах, выявлено и идентифицировано более 40 отличных процессов.

Идентификация процесса – присвоение процессу идентификатора, который позволяет отличить данный процесс от других процессов в организации. Для идентификации процессов каждому процессу нами присвоено уникальное название. Например: комплектование документов и сериальных изданий; учет, первичная каталогизация документов и др.

Дальнейшим этапом стало определение последовательности, взаимосвязи и взаимодействия выявленных процессов. Ключевым аспектом процессного подхода является описание процессов