

Ю. Б. Цыдик

(ГрГУ им. Я. Купалы, Гродно)

АВТОМАТИЗАЦИЯ ОБРАБОТКИ ЭЛЕКТРОННЫХ ЗАЯВОК НА ОСНОВЕ МОДЕЛЕЙ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА УНИВЕРСИТЕТА

Современный университет является сложной системой, с множеством взаимодействующих объектов. Автоматизация наиболее многочисленных и часто используемых процедур позволит не только существенно сократить количество бумажных документов и ускорить их исполнение, но и произвести анализ оптимальности основных алгоритмов.

В рамках магистерской работы исследуется проблема автоматизации обработки внутренних заявок и управления их исполнением. Сегодня в вузах, как правило, функционируют две системы, определяющие эти процессы – это система делопроизводства и система менеджмента качества (СМК). Каждая из них определяет алгоритмы обработки заявок, маршруты следования, роли участников, виды отчетности. При этом функционируют они независимо, а информация обычно синхронизируется вручную.

Предлагается рассматривать систему управления заявками в рамках концепции единого информационного пространства, использующего алгоритмы и модели, заложенные в стандартах СМК, как базовый управляющий элемент, а правила документооборота – как исполнительный механизм. Такая система управления должна автоматически изменять содержание, маршруты и другие параметры заявки согласно процедурам, описанным в машиночитаемых стандартах организации. Дополнительной функцией является автоматическое ведение электронных журналов учета выполненных работ и использованных материалов.

Жизненный цикл электронной заявки должен включать: а) построение и верификация модели обслуживания в СМК, б) автоматическое формирование профиля электронной заявки в системе делопроизводства, в) эксплуатация электронной заявки, г) автоматизированный анализ исполнения заявок и востребованности данной формы заявки, д) корректировка моделей СМК.

Разрабатываемая система электронных заявок позволит без потери управляемости разделить функции руководителей и исполнителей, а также упростит процесс подачи заявок студентам и сотрудникам. Каждый работник, имеющий доступ к корпоративному информационному пространству, самостоятельно сможет заполнить электронную заявку на служебном web-портале и проконтролировать ход ее исполнения, а вся информация регламентирующая состояние поданных заявок будет автоматически представлена всем сотрудникам организации в соответствии со стандартами организации.