

**Харченко Юлия Валерьевна**

магистрант, техник деканата

**Шенкарь Татьяна Тарасовна**

магистрант

ФГБОУ ВО «Донской государственный

технический университет»

г. Ростов-на-Дону, Ростовская область

## **СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА СТУДЕНЧЕСКОГО ГОРОДКА ДГТУ**

***Аннотация:** в статье рассмотрено влияние системы менеджмента качества на работу студенческого общежития ДГТУ. Рассмотрены функциональные обязанности администрации общежития. На основе проведенного анализа существующей СМК общежития была составлена типовая процессная модель общежитий ДГТУ.*

***Ключевые слова:** студенческий городок, ДГТУ, система менеджмента качества.*

Студенческий городок является структурным подразделением федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Донской государственный технический университет».

В студенческом городке реализуются элементы системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ГОСТ ISO 9001–2011. Внедряются документы системы менеджмента качества университетского уровня, реализуются цели студенческого городка в области качества. Для улучшения работы студенческого городка, разрабатываются документы системы менеджмента качества:

- цели в области качества студенческого городка;
- план мероприятий по достижению целей в области качества;
- перечень процессов службы;
- матрица атрибутов процессов;

– матрица распределения ответственности сотрудников студенческого городка;

– анализ функционирования СМК службы в виде отчета.

Оценка результативности системы менеджмента качества осуществляется директором студенческого городка, аудиторами внутренних и внешних проверок и регистрируется в установленном порядке.

Директор студенческого городка ежегодно анализирует эффективность и результативность работы коллектива и представляет анализ, разрабатывает перспективный план мероприятий по совершенствованию деятельности.

Система менеджмента качества студенческого городка ДГТУ включает в себя (рисунок 1–2):

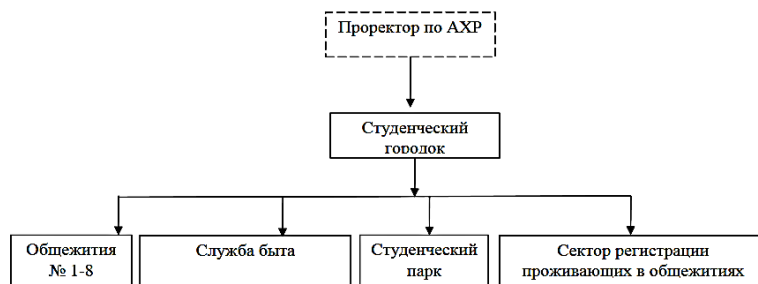


Рис. 1. Организационная структура студенческого городка

наименование материала	срок представления	наименование подразделения, куда представляется
1	2	3
Табель учета рабочего времени	до 25 числа каждого месяца	Бухгалтерия (расчетный отдел)
Утверждение проекта номенклатуры дел	до 20 декабря	Общий отдел, архивный отдел
Отчет о функционировании СМК в студенческом городке	до 30 июня	Центр менеджмента качества
Годовой отчет о работе студенческого городка	до 15 августа	Проректор по АХР
План работы студенческого городка на новый учебный год		Проректор по АХР
График очередных отпусков сотрудников службы	до	АУ (ОК)

Рис. 2. Материалы, подготавливаемые подразделением, и график их предоставления в подразделения университета в течении календарного года

Для более наглядного отображения функционирования студенческого городка как структурного подразделения ДГТУ, был рассмотрен конкретный и один из самых главных процессов данного подразделения – поселение.

Для получения всей необходимой информации о данном процессе создается паспорт процесса, который наглядно может показать, какие недостатки есть в данном процессе.

Для определения всех недостатков, которыми может обладать процесс «поселения», создается процессная модель.

Процессная модель управления – это комплексная система, которая логически описывает, каким именно образом, за счет каких конкретных действий и механизмов организация/подразделение достигает поставленных целей.

При этом создаются специализированные управляемые цепочки процессов, то есть взаимосвязанные последовательные процессы, которые преобразуют единый для всех них вход, в конечный выход (результат) процесса (русинок 3).

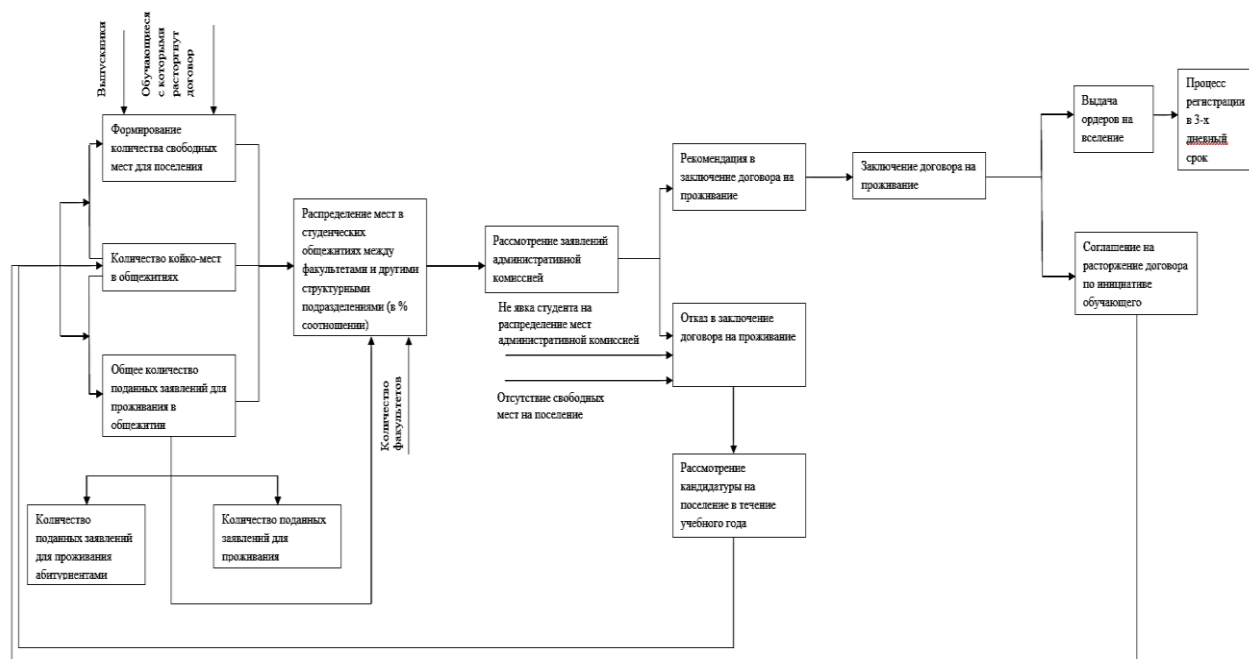


Рис. 3. Процессная модель процесса поселения студенческого городка

Процессная отображает пошаговые действия необходимые для достижения поставленной задачи со всеми возможными входами и выходами, а также с соответствующей нормативной документацией и ответвлёнными лицами.

Процесс поселения включает в себя несколько основных этапов, которые являются ключевыми:

#### 1. Формирование общего количества мест для поселения:

- 1.1. Формирование количества свободных мест.
- 1.2. Количество поданных заявлений для проживания.
2. Распределение мест в студенческом общежитии между факультетами.
3. Рассмотрение заявлений административной комиссией.
  - 3.1. Рекомендация в заключении договора на проживание.
  - 3.2. Отказ в заключении договора на проживании.
    - 3.2.1. Рассмотрение кандидатуры на поселение в течение учебного года.
4. Заключение договора на проживание.
  - 4.1. Выдача ордера на вселение.
  - 4.2. Соглашение на расторжение договора по инициативе обучающегося.
5. Процесс регистрации в 3-дневный срок.

Основными документами в области системы менеджмента качества и руководства структурного подразделения являются:

1. ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
2. Положения о студенческом городке.
3. Правила проживания в общежитиях университета.

Федеральный Закон регламентирует процедуру поселения в общем, где указано, что иногородние обучающиеся имеют права на проживание в студенческих общежитиях. Конкретно и более подробно процедуру поселения регламентируют внутренние локальные документы.

Процессная модель предоставляет собой большой процесс последовательных действий, где за каждый отдельный процесс несет ответственность конкретный сотрудник подразделения, это наглядно может показать нам матрица ответственности (рисунок 4).

Название процесса (этапа)	Директор СГ (А.М. Сорокин)	Зам. директора СГ (О.М. Чернова)	Зам. директора СГ (Л.Ю. Бондар)	Зам. директора по воспитательной работе (Л.И. Мартьянова)	Инспектор по контролю за поручениями СГ (А.С. Пасюк)	Воспитатель СГ (М.В. Арумянян)	Ведущий документовед СГ (Л.И. Веревкина)	Культуролог СГ (А.Х. Барсегьян)	Инженер СГ (А.И. Царев)
1. Формирование количества свободных мест для поселения	Р О	П	П	П	П		П		
1.1 Формирование сводки количества койко-мест для поселения	Р О	П	П	П	П		П		
1.2 Формирование общего количества поданных заявлений для проживания в общежитии	Р	П	П	П	П				
1.2.1 Анализ общего количества поданных заявлений абитуриентами	Р О	П	П	П	П		П		
1.2.2 Анализ общего количества поданных заявлений студентами	Р	П	П	П	О		У		
2. Распределение мест в студенческих общежитиях между факультетами и другими структурными подразделениями (в % соотношении)	Р О	П	П	П	П		П		
3. Рассмотрение заявлений административной комиссией	Р	У	У	У	О		У		
3.1 Рассмотрение кандидатуры на поселение в течение учебного года	Р	П	П		О		П		
4. Заключение договора на проживание	Р	П	П	О	О			О	
5. Выдача ордеров на заселение	Р О	У	У	П	У		У		
5.1 Процесс регистрации в 3-х <u>дневный</u> срок	Р								
6. Соглашение на расторжение договора по инициативе обучающегося	Р О	П	П	П	У		П		

Рис. 4. Матрица ответственности «Процесса поселения в общежитие»

В матрице представлены все сотрудники административной службы студенческого городка участвующие в функционировании подразделения. Но в результате анализа матрицы, можно сделать вывод, что в процессе поселения студенческого городка не учувствуют «воспитатель» и «инженер», поскольку процесс поселения, достаточно маленький процесс функционирования подразделения и не подразумевает участия большого количества сотрудников.

Для более наглядного и детального анализа процесса «поселения» была построена подробная блок-схема процесса. Блок-схема строиться на основе процессной модели, где подробно расписываются: название деятельности; руководитель, ответственный; входы; выходы (рисунок 5).

Схема процесса	Название деятельности	1.Руководитель 2.Исполнитель	Входы	Выходы
<pre> graph TD     Start([Вход]) --&gt; Task1[1. Формирование количества свободных мест для поселения]     Task1 --&gt; Task2[2. Формирование количества койко-мест в общежитиях]     Task2 --&gt; Task3[3. Формирование общего количества поданных заявлений для проживания в общежитиях]     Task3 --&gt; Task4[4. Анализ количества поданных заявлений для проживания студентам]     Task4 --&gt; Task5[5. Анализ количества поданных заявлений для проживания абитуриентами]     Task5 --&gt; Task6[6. Распределение мест в студенческих общежитиях между факультетами]     Task6 --&gt; Task7[7. Рассмотрение заявлений административной службой]     Task7 --&gt; Task8[8. Рекомендация заключения договора на проживания]     Task8 --&gt; Task9[9. Отказ заключения договора на проживания]     Task9 --&gt; End([Конец])     </pre>	<p>1. Формирование количества свободных мест для поселения</p> <p>2. Формирование количества койко-мест в общежитиях</p> <p>3. Формирование общего количества поданных заявлений для проживания в общежитиях</p> <p>4. Анализ количества поданных заявлений для проживания студентам</p> <p>5. Анализ количества поданных заявлений для проживания абитуриентами</p> <p>6. Распределение мест в студенческих общежитиях между факультетами</p> <p>7. Рассмотрение заявлений административной службой</p> <p>8. Рекомендация заключения договора на проживания</p> <p>9. Отказ заключения договора на проживания</p>	<p>1. Директор СГ</p> <p>2. Директор СГ</p> <p>1. Директор СГ</p> <p>2. Директор СГ</p> <p>1. Директор СГ</p> <p>2. Директор СГ</p> <p>1. Директор СГ</p> <p>2. Инспектор по контролю за поручениями</p> <p>1. Директор СГ</p> <p>2. Директор СГ</p> <p>1. Директор СГ</p> <p>2. Инспектор по контролю за поручениями</p> <p>1. Директор СГ</p> <p>2. Инспектор по контролю за поручениями</p> <p>1. Директор СГ</p> <p>2. Зам. директора по воспитательной работе, инспектор по контролю за поручениями,</p>	<p>1С студенческий городок</p> <p>Паспорт общежития</p> <p>Положение о правилах проживания в общежитии</p> <p>Положение о правилах проживания в общежитии</p> <p>Приказ №661-А «О распределении мест в общежитиях»</p> <p>Наличие мест в общежитии (служебная записка/докладная)</p> <p>Положение о правилах проживания в общежитии</p> <p>Положение о правилах проживания в общежитии</p> <p>Положение о</p>	<p>Число мест в общежитиях</p> <p>Количество заявлений абитуриентами/студентами</p> <p>Протокол заседания административной комиссии</p> <p>Заявления на проживание</p> <p>Договор на проживание</p> <p>Выдача ордера на вселение</p> <p>Временная регистрация</p>

	10. Рассмотрение кандидатуры на поселение в течение учебного года 11. Заключение договора на проживание 12. Выдача ордеров на вселение 13. Заключение на расторжение договора по инициативе обучающегося 14. Процесс регистрации	культоргани- затор 1. Директор СГ 2. Директор СГ 1. Директор СГ 1. Директор СГ 2. Директор СГ	правила прожива- ния в об- щезитии Положе- ние о правилах прожива- ния в об- щезитии Положе- ние о правилах прожива- ния в об- щезитии	
--	--	--	---	--

Рис. 5. Блок-схема процесса «поселения»

Блок-схема позволяет наглядно отобразить все недостатки процесса, показать в каком подпроцессе допущена ошибка и где находится наиболее «проблемная» зона. В блок-схеме процесса поселения четко видно, что развита система делегирования полномочий подразделения.

### ***Список литературы***

1. Международный стандарт ИСО 9001. Системы менеджмента качества. Требования. – 4-е изд. – 2000–12–15. ISO-2000.
2. №184 – ФЗ О техническом регулировании.- Введ. 2002–12–30. – М.: Госстандарт, 2003.
3. Международный стандарт ИСО 9004. Система менеджмента качества. Руководство по улучшению деятельности. ISO-2000.
4. Спицнадель В.Н. Системы качества (в соответствии с международными стандартами ISO семейства 9000): Учеб. пособие. – СПб.: Изд. дом «Бизнес-пресса, 2000.
5. №77 Положение «О студенческом городке». Введ. 2014–04–14.
6. №123 Правила проживания в общежитиях университета. Введ. 2016–07–07.