

- письмо-запрос (направляется с целью получения каких-либо сведений или документов).
- письмо-просьба (направляется с целью получения информации, услуг, товаров, необходимых организации-автору).
- письмо-рекламация (представляет собой письменную претензию в связи с неудовлетворительным исполнением или нарушением адресатом взятых им деловых обязательств).
- письмо-предложение (направляется потенциальному партнеру с предложением о сотрудничестве в различной форме).
- гарантийное письмо (письмо, в котором содержится обязательство или подтверждение).
- письмо-благодарность (письмо, которое содержит слова благодарности по какому-то поводу)¹.

В целях совершенствования деловой переписки предлагается разработка унифицированных форм для каждого вида делового письма.

Новосёлова А. Е., Екатеринбург (РГППУ)

РОЛЬ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В УПРАВЛЕНИИ ВУЗА

Система менеджмента качества (СМК) – совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов организации для разработки политик, целей и процессов для достижения этих целей. Предназначена для постоянного улучшения деятельности, для повышения конкурентоспособности организации на отечественном и мировом рынках, определяет конкурентоспособность любой организации.

Цели СМК:

- достичь долгосрочного успеха путем максимального удовлетворения требований потребителя, сотрудников, владельцев и общества;
- максимальное соответствие результатов процессов организации потребностям потребителя, организации и общества. Для достижения этого соответствия организация должна учитывать, как явные требования, так и подразумеваемые потребности.

Исходя из этих целей СМК решает следующие задачи:

- постоянное улучшение качества посредством: регулярного планирования, деятельности по принятым планам, контроля и анализа результатов, корректировки деятельности;
- предупреждение дефектов и непроизводственных затрат;
- выполнение намеченного точно в срок.

Создавая СМК, основанную на процессном подходе, необходимо:

¹ Делопроизводство: Образцы, документы. Организация и технология работы. Более 120 документов. 3-е изд., перераб. и доп. / под ред. И.К. Корнеева, В.А. Кудряева. М., 2012. С.115–116.

- определить систему осуществляемых взаимосвязанных процессов;
- эффективно управлять процессами, учитывая обеспечение взаимодействия между ними. Для этого тщательно регламентировать порядок выполнения операций каждого процесса;
- создать удобную систему документооборота, эффективно регламентирующую осуществляемые процессы;
- изучать и улучшать свои процессы;
- обучать персонал.

Модель системы менеджмента качества, основанной на процессном подходе, представлена на рисунке 1.



Рисунок 1 – Модель SMK, основанной на процессном подходе

Одной из основных задач современного этапа развития системы менеджмента качества является формирование целостного взгляда на систему управления ресурсами организации. За последние годы в России накоплен уникальный опыт применения различных инструментов управления ресурсами, разработаны новые технологии. При внедрении SMK организации процесс эффективности использования ресурсов является особо важным.

Организация управления ресурсами на основе SMK позволяет обеспечивать предприятие ресурсами, которые требуются для эффективной производственной деятельности качественным и количественным уровнем, что в свою очередь позволит повысить конкурентоспособность производимой продукции и степень удовлетворенности потребителей в целом. Управление ресурсами в SMK на основе процессного подхода является наиболее эффективным по сравнению с традиционным.

Университет — высшее учебное заведение, где готовятся специалисты по фундаментальным и многим прикладным наукам. Как правило, осуществляет и научно-исследовательскую работу. Многие современные университеты действуют как учебно-научно-практические комплексы. Успешное функционирование

современного вуза на сегодняшний день невозможно без создания эффективной системы менеджмента качества, имеющей своей целью повысить показатели всех видов деятельности вуза. Одним из путей повышения качества образования и конкурентоспособности вуза, является совершенствование его системы менеджмента, т. е. системы управления ресурсами для достижения predetermined целей. СМК является самой эффективной для обеспечения успешного функционирования вуза.

Целью создания системы менеджмента качества вуза является непрерывное улучшение качества образовательных услуг, оценка результативности труда и мотивация; оценка удовлетворенности персонала, что положительно отражается на составляющих элементах потенциала университета. Для достижения поставленной цели могут быть задействованы финансовые, материальные, кадровые, информационные и др. ресурсы.

Таким образом, управление ресурсами современного вуза как функционирующей в рыночной среде обучающейся организации должно представлять собой систему, которая позволяет активно создавать, результативно применять и распространять знания на основе развития повышения производительности труда, рационального распределения усилий между различными направлениями деятельности и обеспечения их приверженности вузу.

Панфильцева В. А., Саратов (Поволжский институт управления – филиал РАНХиГС)

ВИДОВОЙ СОСТАВ ДОКУМЕНТОВ СТРАТЕГИЧЕСКОГО ПЛАНИРОВАНИЯ

С принятием Федерального закона от 28 июня 2014 г. № 172-ФЗ «О стратегическом планировании в Российской Федерации»¹ (далее – Федеральный закон) утратил свое действие Федеральный закон от 20 июля 1995 г. № 115-ФЗ «О государственном прогнозировании и программах социально – экономического развития Российской Федерации»². Настоящий Федеральный закон закладывает основы новой системы государственного стратегического планирования.

Стратегическое планирование – определение основных направлений, способов и средств достижения стратегических целей устойчивого развития Российской Федерации и обеспечения национальной безопасности.

Настоящий Федеральный закон закладывает правовые основы для разработки комплексной системы стратегического планирования в области социально – экономического развития, координацию государственного и муниципального

¹ О стратегическом планировании в Российской Федерации: Федеральный закон от 28 июня 2014 г. № 172-ФЗ // Российская газета. 2014. 3 июля.

² О государственном прогнозировании и программах социально – экономического развития Российской Федерации: Федеральный закон от 20 июля 1995 г. № 115-ФЗ (утр. силу) // Собрание законодательства РФ. 1995. № 30. Ст. 2871.