

РАЗДЕЛ 1
**ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОВРЕМЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ:
ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ И ПРАКТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ**

И. В. Аксенова
*Российский государственный профессионально-
педагогический университет (Екатеринбург)*

**Документ в системе менеджмента качества (на примере
Екатеринбургского автомобильно-дорожного колледжа)**

В современном мире ценность информации достигла огромных высот и продолжает расти год от года. Информация давно превратилась в один из важнейших факторов наравне с сырьем, человеческими и финансовыми ресурсами. Информация фиксируется на материальном носителе. А информация, зафиксированная на материальном носителе – это документ. Значение документа трудно переоценить.

При анализе стандартов в области управления документами и СМК было найдено более детальное определение в ГОСТ ISO 9000-2011: «Документ – это информация, представленная на соответствующем носителе». В примечании уточняется, что носитель может быть бумажным, магнитным, электронным или оптическим, компьютерным диском, фотографией или эталонным образцом или их комбинацией [3, с. 12]. Информация, зафиксированная в документах, является отражением деятельности организации и составляет основу любого процесса [2, с. 165].

Документы неуклонно приобретают все большую значимость как в процессе управления, так и в социальной жизни общества. Наука управления также не стоит на месте, предлагая различные подходы к управлению.

Одним из подходов к управлению является система менеджмента качества, предлагающая по-другому взглянуть на отдельные аспекты управления, которые влияют на качество и эффективность деятельности организации. СМК открывает огромные перспективы в области управления документами как эффективного инструмента управления организацией [6, с. 35].

Структура документации системы менеджмента качества Екатеринбургского автомобильно-дорожного колледжа (далее – ЕАДК) построена по стандарту ИСО 9001:2015. Она представляет собой иерархическую систему взаимосвязанных документов. Некоторые документы упоминаются в стандарте. Они являются обязательными для функционирования СМК в колледже. К таким документам относятся: руководство по качеству, политика в области качества, цели в области качества, анализ СМК со стороны руководства, шесть документированных процедур, записи по качеству. Таким образом, система менеджмента качества Екатеринбургского автомобильно-дорожного колледжа задокументирована.

Документ и запись – два основополагающих понятия СМК. Записи по качеству являются основой для анализа результативности и эффективности работы системы качества и организации. Поэтому записи системы качества предназначены для фиксации сведений о выполняемой работе, то есть признания факта выполненных работ. У данного вида документации есть особенность. Например, пустая форма, предназначенная для регистрации результатов контроля, является обычным документом системы качества. Как только в эту форму внесены результаты контроля (форма заполнена), эта форма становится записями по качеству [5].

Записи по качеству в колледже служат для получения свидетельств соответствия СМК и результатов деятельности. То есть эти документы подтверждают факт выполнения какого-либо действия. Они меняют свой статус в момент регистрации этого факта.

Согласно стандарту СМК ИСО 9001:2015 процессный подход позволяет организации планировать ее процессы и их взаимодействие. Данный стандарт нацелен на продвижение применения процессного подхода для разработки, внедрения и улучшения результативности системы менеджмента качества, роста удовлетворенности потребителя посредством выполнения его требований. Представление взаимосвязанных процессов и управление ими как системой способствует результативному и эффективному достижению организацией запланированных результатов. Этот подход позволяет организации управлять взаимодействиями и взаимосвязями процессов в системе, благодаря чему может быть улучшена деятельность организации в целом [4, с. 7].

Прямых требований стандарта ИСО 9001:2015 о том, чтобы в организации были созданы карты процессов, нет. Но требования стандарта говорят о том, чтобы организация определила все свои процессы и обеспечила их необходимое управление. Выполнить эти требования без документирования невозможно. Одним из вариантов документирования процессов является создание карты процессов. Карта процесса – это документ, определяющий назначение процесса, его основные результаты и характеристики, а также последовательность операций или действий процесса. В карты процессов колледжа входят блок-схемы и алгоритмы процессов, а также описание каждого алгоритма процессов. Таким образом, карта процесса представляет технологию выполнения процесса. В зависимости от назначения она может представляться с различным уровнем детализации.

В картах процесса показаны процессы управления организацией, процессы управления ресурсами, процессы контроля, мониторинга и измерений. Одной из разновидностей карты процесса является технологическая карта, представляющая технологические (производственные) процессы [1, с. 212].

В колледже действует одновременно несколько процессов. Каждый процесс колледжа документирован. У каждого процесса колледжа есть своя карта процесса. Процессы колледжа описываются с помощью комплекта документов СМК разного уровня, при этом используются следующие документы: информационная карта (ИК); документированные процедуры (ДП); должностные и рабочие инструкции; записи и данные.

Согласно руководству по качеству ЕАДК в колледже действует шесть обязательных документированных процедур:

ДП-01 «Управление документацией»;

ДП-02 «Внутренний аудит»;

ДП-03 «Проведение корректирующих и предупреждающих мероприятий»;

ДП-04 «Записи качества»;

ДП-05 «Управление несоответствиями»;

ДП-06 «Документооборот».

В каждой процедуре описан обязательный комплект и форма документов, которые используются в СМК колледжа. Таким образом, мы видим, что документ является основой системы менеджмента качества. В каждую процедуру и процесс СМК входит документ. Каждое структурное звено и деятельность каждого процесса СМК в колледже имеет свое документальное подтверждение и обоснование. Документ является неотъемлемой частью системы менеджмента качества. Она обеспечивает слаженную и эффективную работу колледжа в целом.

-
1. *Басовский Л. Е., Протасьев В. Б.* Управление качеством : учебник. М., 2008. 212 с.
 2. *Большедворская М. В.* Роль документов в управленческом процессе (мнение студентов, обучающихся по специальности «менеджмент организации» // Вестник ИрГТУ. 2015. № 4 (87). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/rol-dokumentov-v-upravlencheskom-protseesse-mnenie-studentov-obuchayuschih-sya-po-spetsialnosti-menedzhment-organizatsii/viewer> (дата обращения: 04.02.2020).
 3. ГОСТ Р ИСО 9000-2011. Системы менеджмента качества. Требования. М., 2011. 12 с.
 4. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования. М., 2015. 7 с.
 5. Менеджмент качества. URL: <https://www.kpms.ru/Procedurey.htm> (дата обращения: 03.02.2020).
 6. *Проценко Т. Н.* Процессный подход к созданию системы управления качеством образования в колледже // Среднее профессиональное образование. 2014. № 1. С. 2–35.

Т. Р. Багаманов
Уральский федеральный университет (Екатеринбург)

Совет по защите системы заслуг как орган федеральной власти США по вопросам регулирования государственной службы

В Соединенных Штатах Америки большое внимание уделяют соблюдению правил отбора кандидатов на должности государственной службы и их продвижению. В области кадрового менеджмента в рамках «системы заслуг», используются такие принципы как объективность, справедливость и эффективность.

Во многом определяющим качеством государственного управления является способ и порядок формирования государственного аппарата. Общепринятыми способами его формирования являются «система добычи» и «система заслуг».

«Система добычи» основывается на том, что победивший на выборах Президента кандидат имеет полное право назначать своих сторонников с целью удержания власти. В настоящее время данная система продолжает функционировать, но только в отношении Президента США: у него есть право самостоятельно назначать сторонников на такие должности как: послы, консулы, судьи Верховного суда и других на срок выполнения своих полномочий.

«Система заслуг» – способ формирования государственного аппарата, основанный на компетентности госслужащих, а не на их по-