

JIRA как инструмент поддержки и оценки системы менеджмента качества в образовательной организации

Альтергот А.В. (Университет ИТМО)

Научный руководитель - доктор экономических наук, профессор Сергеева И.Г. (Университет ИТМО)

Введение. Эпоха цифровизации значительно повлияла на повышение автоматизации во многих сферах, в том числе и в сфере образования. Стало необходимо повышать производительность труда за счет снятия со штатных сотрудников ряда циклических задач, которые можно оптимизировать с помощью уже разработанных систем управления [1].

Основная часть. Любая организация стремится к оптимизации и автоматизации своих внутренних процессов, так как это является одним из важных показателей качества работы сотрудников.

В образовательной организации для повышения качества учебного и административного процессов необходима не только высокая компетентность сотрудников, но и высокая оперативность в решении ряда вопросов. Для того чтобы повысить скорость обработки заявок от студентов и качество предоставления услуг необходимо своевременно внедрять системы автоматизации деятельности. Данная система также позволяет предотвратить ошибки, связанные с человеческим фактором [2].

Jira – это инструмент, с помощью которого можно изменять любой функционал работы под основные задачи, обмениваться необходимыми данными в структурных подразделениях, проверять, на какой стадии решения находится вопрос. Данная система помогает решать такие задачи как: постановка четкого технического задания и сроки его выполнения, создание алгоритма действий, настройка компонентов для других подразделений, осуществление контроля за исполнением каждого запроса, настройка внутренних бизнес- процессов организации с наглядным решением проблемы [3]. Примером внедрения таких систем в образовательные организации может служить опыт зарубежных высших учебных заведений, успешно использующих данные сервисы управления.

Поэтапный процесс внедрения системы на базе образовательной организации может выглядеть следующим образом:

1. сбор информации – аналитика, подсчет необходимых компонентов и назначение ответственного администратора за данный этап;
2. проведение технического анализа программистами для написания необходимых скриптов к каждому из компонентов;
3. настройка и подключение системы к основной информационной системе на базе образовательной организации;
4. перенос административных задач и подключение системы.

Далее, рассмотрим JIRA как инструмент поддержки. Ранее, при поступлении запроса от студента вся коммуникация происходила посредством электронной почты, что в свою очередь нарушало коммуникацию между другими отделами, так как процесс приема заявки никак не отслеживался, не отображался исполняемый компонент соответствующего отдела. Было принято решение, что всю поддержку необходимо перенести в сервис JIRA. Для упрощения работы самой системы вся электронная коммуникация со студентами была сведена к процессу регистрации самого обращения, добавления уникального номера обращению и комментирование задачи суппортом по всем последующим вопросам до перевода статуса заявки в состояние «запрос решен».

Плюсы работы в данной системе:

1. сервис позволяет управлять несколькими задачами одновременно;
2. высокая скорость передачи данных между отделами;
3. кроссбраузерность;
4. возможность отслеживания каждой заявки с присвоенным ей компонентом;
5. возможность коммуникации с другими отделами во внутренних вкладках запроса

Определены следующие минусы:

1. продолжительная адаптация сотрудников к интерфейсу работы данной системы;
2. трудоёмкое подключение к системе и перенос всех необходимых данных.

Выводы. Разработан поэтапный процесс переноса задач в систему Jira на базе образовательной организации, определены бизнес-процессы в структурном подразделении организации, выявлен минимальный процесс, который позволит реализовать данный интерфейс, выявлены плюсы/минусы в работе данной системы.

Список использованных источников:

1. Жарова Марина Владиславовна Развитие систем менеджмента качества в системе образования: проблемы и решения // Экономика и современный менеджмент: теория и практика. 2014. №33. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/razvitie-sistem-menedzhmenta-kachestva-v-sisteme-obschego-obrazovaniya-problemy-i-resheniya> (дата обращения: 02.02.2023).
2. Кутузов Александр Владимирович Оптимизация образовательного процесса // Гуманитарный вектор. Серия: Педагогика, психология. 2015. №1 (41). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/optimizatsiya-obrazovatel'nogo-protsessa-kak-pedagogicheskaya-problema> (дата обращения: 14.02.2023).
3. Atlassian JIRA 6.2: Быть лучше, чем вчера [интернет-портал] URL: <https://habr.com/ru/post/213867/> (дата обращения: 23.02.2023)

Альтергот А.В. (автор)

Подпись

Сергеева И.Г. (научный руководитель)

Подпись

Плюсы работы в данной системе:

1. сервис позволяет управлять несколькими задачами одновременно;
2. высокая скорость передачи данных между отделами;
3. кроссбраузерность;
4. возможность отслеживания каждой заявки с присвоенным ей компонентом;
5. возможность коммуникации с другими отделами во внутренних вкладках запроса

Определены следующие минусы:

1. продолжительная адаптация сотрудников к интерфейсу работы данной системы;
2. трудоёмкое подключение к системе и перенос всех необходимых данных.

Выводы. Разработан поэтапный процесс переноса задач в систему Jira на базе образовательной организации, определены бизнес-процессы в структурном подразделении организации, выявлен минимальный процесс, который позволит реализовать данный интерфейс, выявлены плюсы/минусы в работе данной системы.

Список использованных источников:

1. Жарова Марина Владиславовна Развитие систем менеджмента качества в системе образования: проблемы и решения // Экономика и современный менеджмент: теория и практика. 2014. №33. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/razvitie-sistem-menedzhmenta-kachestva-v-sisteme-obshchego-obrazovaniya-problemy-i-resheniya> (дата обращения: 02.02.2023).
2. Кутузов Александр Владимирович Оптимизация образовательного процесса // Гуманитарный вектор. Серия: Педагогика, психология. 2015. №1 (41). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/optimizatsiya-obrazovatel'nogo-protsessa-kak-pedagogicheskaya-problema> (дата обращения: 14.02.2023).
3. Atlassian JIRA 6.2: Быть лучше, чем вчера [интернет-портал] URL: <https://habr.com/ru/post/213867/> (дата обращения: 23.02.2023)

Альтергот А.В. (автор)

Подпись

Сергеева И.Г. (научный руководитель)

Подпись

