

Разработка концепции системы поддержки принятия решений в рамках системы менеджмента качества

Серенков П.С., Кручко Д.А.

Белорусский национальный технический университет

Любые системы менеджмента предназначены для выработки управленческих решений. В этом смысле системы менеджмента качества (СМК) не является исключением. В последнее время значимость, ответственность и риски, связанные с принимаемыми решениями в области менеджмента качества, растут, что вызывает повышение интереса к формализации задачи принятия решений и стремление к созданию корректных и эффективных систем поддержки принятия решений (СППР).

Несмотря на то, что СППР достаточно хорошо развиты и реализуются на данный момент практически во всех отраслях, недостаточно хорошо развит сегмент СППР в рамках СМК. Это связано с отсутствием хорошей теоретической базы в формировании таких систем. Можно с уверенностью говорить, что практика их создания опережает теорию.

Нами с учетом особенностей СМК и накладываемых ими ограничений на проектирование СППР, была сформулирована концепция СППР в рамках СМК. Концепция включает принципы построения таких систем, критерии корректности, а также наиболее приемлемые методы и средства реализации.

Установлено, что наиболее эффективным подходом к созданию СППР является концепция автоматизированного управления. Обоснована необходимость построения СППР на принципах ситуационного управления в условиях неопределенности, как наиболее соответствующих условиям функционирования в рамках СМК, где влияющие факторы изменяются, как правило, дискретно.

Ключевым моментом формирования СППР в рамках СМК является, по нашему мнению, модульный подход. Подход предполагает, что структура СППР является иерархической системой взаимосвязанных модулей СППР, синхронизированных с модулями сети процессов СМК и соответствующими модулями системы сбора и анализа данных. Это позволяет формировать СППР не сразу для всей СМК бизнес-процесса, а поэтапно, т.е. из отдельных модулей, принадлежащих различным процессам СМК.

Установлено, что традиционные для СМК документированные процедуры, содержащие методики поддержки принятия решений на основе, например, методов прецедентов, могут рассматриваться как простейший способ реализации модели СППР.