

**Трищ Г.М., Ефремова В.И.**

## **ОПРЕДЕЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ВЗАИМОСВЯЗЕЙ МЕЖДУ ПРОЦЕССАМИ ДЛЯ ОЦЕНКИ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ**

Современная экономика не может эффективно развиваться без наличия и функционирования систем управления качеством (СУК) предприятий, так как высокое качество продукции и услуг является приоритетным в условиях современного рынка. Причем, эта система должна быть эффективной и результативной, в противном случае, внедрение СУК не позволит обеспечить необходимое качество продукции и услуг. Другими словами, необходимо измерять качество самой СУК.

Так как в СУК элементом является процесс, то для ее оценки необходимо оценить качество процессов, для чего необходимо их классифицировать. Признаками классификации процессов могут быть: процессы относительно заказчика; процессы относительно продукции; процессы по структуре.

Процессы относительно заказчика разделяют по таким видам: 1) внешние - процессы, выходы (результаты) которых используют заказчики; 2) внутренние - процессы, выходы которых используют функциональные подразделения организации.

Процессы относительно продукции разделяют по таким видам: основные; вспомогательные; управленческие.

Процессы по структуре могут быть: последовательная структура, где выход одного процесса является входом следующего; сходящаяся структура, где выходы многих процессов могут являться входом одного; расходящаяся структура, где выходы одного процесса могут быть входами многих; сходящаяся-расходящаяся структура, где выходы многих процессов могут являться входом одного и, наоборот, выходы одного процесса могут быть входами многих, реверсная структура, где выход последующего процесса является входом предыдущего.

Действующая СУК может принадлежать к одному из указанных типов структур, а, зачастую, состоит из соединений всех предложенных вариантов.

Для применения квалиметрических методов оценки СУК недостаточно иметь количественные значения показателей качества процессов, так как при

их объединении система приобретает новые свойства. Такое свойство системы называется эмерджентностью. Величина эмерджентности не имеет числового выражения, и ее характеристика может быть только качественной [1].

Поэтому, для оценки качества СУК необходимо определить структуру информационных взаимосвязей между процессами (моделирование процессных цепей). Структура информационных взаимосвязей между процессами может быть трех типов: кольцевая, цепная и цельная.

Кольцевую структуру информационных связей имеют процессы жизненного цикла продукции, цепная структура присуща вспомогательным процессам а цельная – обязательным. Все остальные возможные взаимосвязи между процессами СУК имеют одну из предлагаемых структур или их комбинацию.

#### Литература:

1. Колесников Л.А. Основы теории системного подхода. – К.: Наук, думка, 1988. – 176 с.