

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЕМ НА ОСНОВЕ ОПИСАНИЯ И ОПТИМИЗАЦИИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

Комличенко В. Н., к.т.н., доцент, Музычина Т. М., ассистент

БГУИР, Минск

<http://edoc.bseu.by>

Современная рыночная среда требует от белорусских предприятий постоянной адаптации ко всем происходящим извне изменениям, что подразумевает постоянное совершенствование как систем управления, так и поддерживающих их информационных систем. Эффективность такого совершенствования будет во многом определяться соответствующими принципами и методами применяемого подхода к управлению. Согласно требованиям стандарта ИСО 9001 применение процессного подхода к управлению деятельностью организации является одним из основных направлений создания эффективных систем управления. Международный стандарт ИСО 9000:2000 определил процесс как "Совокупность взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы, для которых определены цели, критерии эффективности и "хозяин" процесса (лицо, ответственное за эффективность)" [1]. Все процессы, как правило, делятся на основные и сопутствующие. На основании стандартов можно выделить основные процессы, которые влияют на результат деятельности любой организации:

- процессы, связанные с потребителем;
- процессы проектирования и разработки;
- процессы закупки;
- управление персоналом;
- управление оборудованием;
- процесс производства продукции;
- ответственность руководства.

Для каждого процесса фиксируются исполнители, поставщики входных данных, потребители выходных данных (результатов), показатели качества "входа" и "выхода", процесса и ресурсов, методики их измерения. Все процессы связаны между собой: "выход" одного процесса является "входом" другого процесса (см. рис. 1). Ресурсы, выделяемые для выполнения некоторого процесса, могут относиться к следующим категориям: человеческие, материальные, финансовые, информационные, трудовые и энергетические.

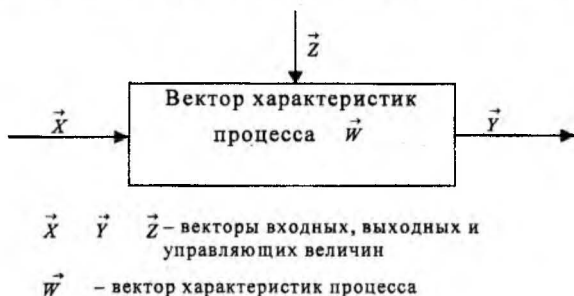


Рис.1 Векторное представление модели процесса

Управление организацией на основе стандартов ИСО серии 9000 должно строиться как некоторая иерархическая система с досконально проработанными целями на соответствующих уровнях: верхнем– стратегия организации, среднем– выбор способа достижения поставленной цели, нижнем– реализация этого способа. Реализация такой системы должна происходить с применением соответствующих информационных систем разного класса, и способствующих достижению вышеупомянутых целей.

Основой управления, как правило, выступают показатели эффективности, которые можно сгруппировать в 3 группы:

- 1) затраты на выполнение бизнес-процесса;
- 2) временные характеристики бизнес-процесса;
- 3) показатели качества бизнес-процесса.

Перечисленные показатели следует использовать в качестве критериев оптимизации бизнес-процессов.