

## MIDDLE-МЕНЕДЖМЕНТ КАК СФЕРА АВТОМАТИЗАЦИИ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ В РАМКАХ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Магистрант Кручко Д.А.

Канд. физ.-мат. наук, вед. науч. сотр. ОИПИ НАНБ Максимович Е.П.  
Белорусский национальный технический университет

В рамках систем менеджмента качества (далее – СМК), как и в целом в системах управления, принято выделять 3 уровня менеджмента: высший (*top*), средний (*middle*), нижний (*lower*).

В докладе приводится обоснование данной классификации уровней менеджмента и формулируются предпосылки разработки адекватных методов, технологий и средств поддержки принятия решений.

*Lower*-уровень имеет самый высокий потенциал для автоматизации принятия решений. Основная причина – высокая формализация процессов этого уровня. На данном уровне оценки носят преимущественно объективный характер, связи между факторами и последствиями, как правило, хорошо известны.

*Top*-уровень – это уровень принятия решений высшим руководством. Уровень характеризуется низкой формализуемостью менеджмента. Информация для принятия решений носит обобщенный характер. Основная масса решаемых на данном уровне управления задач носит уникальный характер, уровень формализации задач очень низкий. Успех решения задач определяется во многом наличием таланта руководителя. Все это фактически сводит на нет все усилия по автоматизации процессов данного уровня.

*Middle*-уровень управления в рамках СМК представляет собой очень широкий пласт. На сегодняшний день порядка 80-90% и более управленческих кадров сосредоточено именно в рамках данного уровня.

Ситуации на данном уровне характеризуются слабой степенью формализации задач управления. Данные, которыми оперирует лицо, принимающее решение, имеют широкий спектр неопределенности: от объективных (измеряемых) данных, до субъективных нечетких экспертных оценок. Обоснована возможность создания на данном уровне систем поддержки принятия решений в условиях неполной формализации задач управления. Объективной основой этой гипотезы является широкий круг постоянно повторяющихся задач управления. Определены подходы, методы и средства для формализации и решения задач поддержки принятия решений на *middle*-уровне управления, что создает хорошую основу для типизации принимаемых решений и реализации принципа воспроизводимости.