

ЗАДАЧИ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ И ЗАДАЧИ ВЫБОРА В РАМКАХ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Магистрант Кручко Д.А., студентка гр.113538 Краснова М.А.

Д-р техн. наук, доцент Серенков П.С.

Белорусский национальный технический университет

В рамках систем менеджмента качества имеет место наличие двух типов решаемых задач: задача принятия решения и задача выбора. Очевидно, что они имеют различную природу и, соответственно, методы их решения могут значительно отличаться.

Существующие подходы, тем не менее, не различают эти задачи и соответственно не рассматривают вопросы рациональности выбора методов и средств их решения. В докладе сделан анализ факторов, идентифицирующих эти задачи, и предложена концепция создания методологии их решения.

Задачи выбора более просты в понимании и решении, нежели задачи принятия решений. Типичный пример – задача выбора сотрудника на работу из числа кандидатов, задача выбора товара в магазине. Главная особенность такого рода задач состоит в том, что формируется абстрактный объект с наделенными «идеальными» свойствами. Эксперт оценивает возможные варианты реализации реального объекта и в соответствии с установленными критериями делает выбор в пользу того или иного объекта. На входе такого типа задач всегда объект с наделенными «идеальными» свойствами, а на выходе – реальный объект - приемлемый вариант из множества существующих, который в наибольшей степени соответствует нашему представлению об «идеальном».

Принципиальное отличие задачи принятия решения от задачи выбора в том, что на ее входе является некая ситуация, например, срыв поставок комплектующих, партия продукции забракована и т.п. Входом задачи является принятие решения в отношении сложившейся ситуации. Иными словами, при решении задач данного класса мы генерируем последовательность действий как стратегию реализации решения.

В целом задачу принятия решения можно охарактеризовать тем, что она направлена на определение наилучшего (оптимального) способа действия для достижения поставленных целей. Под целью в данном случае понимается представление о желаемом состоянии результата деятельности. Выработка плана действий по устранению несоответствия желаемого состояния действительному и составляет сущность задачи принятия решений.