

## **ФОРМИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ СБОРА И АНАЛИЗА ДАННЫХ БИЗНЕС-ПРОЦЕССА**

Студентка группы 113535 Ямная Д.А.,  
кандидат техн. наук, доцент Станкевич М. В.  
Белорусский национальный технический университет

Менеджмент качества – скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству.

Чтобы результативно функционировать, организация должна выявить и управлять многочисленными взаимосвязанными процессами различных категорий: основными, обеспечивающими, управленческими, процессами контроля и анализа.

Одними из принципов менеджмента качества являются принцип непрерывного совершенствования и принцип принятия решений, основанных на фактах. Для реализации принципа принятия решений, основанных на фактах, при создании системы менеджмента качества (СМК) в организации выделяют процессы по принципу правильной расстановки контрольных точек. Каждая контрольная точка характеризуется записью (информацией). Следовательно, для функционирования СМК на предприятии должна быть налажена система сбора и анализа данных (ССАД), являющаяся платформой для построения системы поддержки и принятия решений (ССПР).

Для промышленного предприятия, производящего резинотехнические изделия для автомобильной промышленности, на основе функциональной модели бизнес-процесса производства манжет резиновых, разработана модель ССАД. Определена структура потоков данных («записей»), форма их представления, методика обработки. Модель оценки результативности бизнес-процесса позволила упорядочить структуру документации, обеспечить достоверность информации для принятия управленческих решений на всех уровнях иерархии руководства бизнес-процессом. Ключевым моментом модели ССАД является модульный подход, позволяющий формировать для организации корректную систему как взаимоувязанный комплекс модулей – самостоятельных локальных ССАД. Модульный подход позволяет свести задачи исследования информационных потоков в СМК (задачи анализа несоответствий и прогнозирования), традиционно считающиеся научно-исследовательскими, к четко описанной процедуре с ограниченным количеством применяемых методов и средств.