

Система идентификации и прослеживаемости как организационно-техническая составляющая системы менеджмента знаний

Павлов К.А., Липская А.А.

Белорусский национальный технический университет

Комплексный анализ подходов организационного проектирования сложных систем, классического менеджмента, идеологии стандартов ISO серии 9000 и др. показал, что в качестве организационно-технической составляющей системы менеджмента знаний (СМЗ) может выступать система идентификации и прослеживаемости (СИиП).

Данная система призвана выполнять одну из важнейших функций СМЗ организации – функцию идентификации и прослеживаемости. В рамках модуля «СМЗ СМК», входящего в общую СМЗ организации, такая система строится с использованием функциональной модели, построенной на базе языка IDEF0, применяя причинно-следственную иерархическую диаграмму. При этом последовательность применения такой СИиП следующая:

- 1) Идентификация и описание проблемы для решения (например, «узкое» место процесса, несоответствие, дефект и т. д.);
- 2) Сбор, подготовка и изучение информации, необходимой для построения причинно-следственной иерархической диаграммы. В качестве источника информации для построения диаграммы служит функциональная модель бизнес-процесса. С ее помощью можно оперативно выявить источники потерь качества. В соответствии с методологией функционального моделирования IDEF0, объекты процесса типа «вход» разделяются на три категории: собственно «входы» (перерабатываемые ресурсы); «управление» (неперерабатываемые, незнашиваемые ресурсы); «механизмы» (неперерабатываемые, изнашиваемые ресурсы). Соответственно и источниками потерь качества могут быть как ресурсы («входы», «механизмы», «управления»), так и процессы (функции);
- 3) Построение полной причинно-следственной иерархической диаграммы, с учетом предшествующих этапов;
- 4) Проведение «экспресс-анализа» влияния источников на «выход» процесса на основе построенной причинно-следственной иерархической диаграммы. Данный этап включает: а) составление типового вопросника для всех выявленных источников диаграммы; б) проведение непосредственно «экспресс-анализа» влияния данных источников;
- 5) Составление окончательного перечня влияющих источников и разработка с их учетом корректирующих и предупреждающих действий.