

разработок программ совершенствования системы управления ФХД предприятия для каждого обследованного промышленного предприятия. Недостатки, выявленные в работе предприятия в области ФХД, стали основой при формировании цикла обучения сотрудников данных служб в рамках программы стабилизации предприятия.

## **ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ В ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЕ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА**

*И. И. Обухова, О. П. Белоглазова*

*Экономический факультет, Брестский политехнический институт,  
г. Брест, Республика Беларусь*

Интегрированная система обеспечения качества (ИСОК) представляет собой комплекс элементов, свойств и связей, предназначенных для мотивации, регламентации, прогнозирования и регулирования качества продукта труда любой производственно-хозяйственной структуры, действующей в условиях рыночной экономики. Как известно, деятельность такой организации осуществляется с целью наиболее полного удовлетворения определенных общественных потребностей путем выпуска соответствующей продукции, продвижения ее на рынок и прибыльной реализации потребителям.

Для обеспечения конкурентоспособности товара на рынке его потребительские свойства, ценовые характеристики и другие факторы качества должны не только соответствовать запросам покупателя, но и подтверждаться соответствующими документами - сертификатами. Так как качество товара формируется на всех этапах жизненного цикла изделия, важнейшим элементом проектируемой ИСОК должна являться подсистема обратной связи, роль которой с позиций классического системного подхода [1], не сводится к пассивной констатации текущего состояния объекта, но содержит ряд активных процедур по его регулированию.

Прогнозное состояние изделия описывается моделью выхода, формируемой на этапе внедрения новой продукции в производство. Здесь с помощью методов исследования операций [2] описывается эталон будущего качества, его модельный аналог. Степень формализации модели выхода представляет возможный уровень автоматизации ИСОК и способы алгоритмического описания последующих процедур обратной связи.

Проверка соответствия фактического качества эталонному набору параметров изделия, составленному на предшествующей стадии, осуществ-

ляется посредством определения их отклонений, оценки различий и прогнозирования возможного влияния на качество изделия. С этой целью в организации создается стандартный набор шаблонных правил, описанных в виде инструкций, алгоритмов, типовых технологических карт. Такой подход наиболее применим в условиях массового и серийного производства и предоставляет широкие возможности для компьютеризации.

Соизмерение текущих и эталонных параметров качества изделия целесообразно производить на основе показателей реализации его проекта, разработка которых должна быть привязана к конкретному этапу жизненного цикла товара.

В операции проверки соответствия начинается процесс выработки решения в виде комплекса организационно-технических, технологических или экономических воздействий на производственную систему для направления ее действий к созданию желаемого качества, регламентированного моделью выхода.

Оценка альтернативных решений осуществляется на основе прогнозирования возможных последствий с помощью экономико-математического и компьютерного моделирования, имитационных методов, создания игровых ситуаций, а также экспертного опроса. В случае положительной оценки формируется вход воздействия в виде оперативного плана регулирования качества, при отрицательной - управление возвращается к процедуре проверки соответствия для отбора очередной альтернативы отвергнутому решению.

Известно, что социально-экономические системы обладают частичной неопределенностью из-за непредсказуемого воздействия внешней среды. В связи с этим полная формализация процедур обратной связи в современной организации затруднена, а порой и вовсе невозможна. Поэтому важнейшим принципом, положенным в основу проектируемой ИСОК, является наличие контура внешнего дополнения, основным звеном которого является руководство предприятия, вырабатываются неформальные решения, призванные компенсировать неполноту формализации.

### Литература:

1. Оптнер Ст. Системный анализ для решения деловых и промышленных проблем, М.: Сов.радио.
2. Исследование операций. Под ред. Моудера Дж., Элмаграби С. М.: Миф.