

## **МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ РАЗРАБОТКИ ИНФОРМАЦИОННЫХ БАЗ ДЛЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

Сизова И.Г.

Научный руководитель – д.п.н., профессор Чернова Ю.К.  
Тольяттинский государственный университет

Степень необходимости внедрения системы менеджмента качества (СМК) в деятельность любой организации нельзя переоценить. Сейчас множество фирм и других учреждений задумываются о внедрении или уже внедряют СМК в работу своей организации.

Для успешного функционирования СМК нужно организованное администрирование информации, составляющей основу системы и поступающей в нее непосредственно в ходе работы. С этой целью создается информационная база, отвечающая за сбор, хранение, переработку и выдачу необходимых данных. Такая информационная база может быть реализована в любом программном продукте, способном производить элементарные операции: пакеты MS Office, языки программирования Delphi, C++ и т.п.

Информационная база для СМК должна включать основные элементы системы, разбитые на поля в соответствии с их использованием, оцениваемые показатели и формы отчетов для выдачи информации в распечатанном виде. Она должна быть простой и удобной для использования, эффективной в оценки системы в целом и оценки ее отдельных частей.

Первым этапом создания информационной базы для СМК является определение основных процессов, протекающих в рассматриваемой системе. для этого необходимо определить элементы СМК, выделить их структурные единицы. На основе этих данных определяются связи между элементами системы, задаются процессы.

Вторым этапом является выделение необходимых показателей качества процессов, причем так, чтобы их в последствии можно было оценивать. Методология IDEF0 позволяет определить входы и выходы, ресурсы и управляющие воздействия для процессов, и выделить добавленную ценность.

На третьем этапе формируется интегральный показатель качества, содержащий показатели для каждого процесса, выделенные на втором этапе разработки информационной базы. С помощью этого показателя становится возможным управление организацией на основе качества.

Предложенные методологические основы разработки информационных баз являются основополагающими для СМК любой организации независимо от сферы ее деятельности и могут быть дополнены и пересмотрены в условиях конкретной организации.

Рассмотренные этапы создания информационной базы уже были использованы при внедрении СМК на кафедре «Управление качеством, стандартизация и сертификация» Тольяттинского государственного университета. Сейчас уже существует действующая информационная система, которая отслеживает и оценивает деятельность студентов, преподавателей и всей кафедры в целом, на ее основе осуществляется управление организацией по проведенным корректирующим мероприятиям.