

## **СИСТЕМНИЙ ПІДХІД ДО ОЦІНКИ ПРОЦЕСІВ У СИСТЕМІ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ**

**Рибалко-Рак Л.А.**

*Вищий навчальний заклад Укоопспілки*

*«Полтавський університет економіки і торгівлі», м. Полтава*

Сучасні умови господарювання, які характеризуються стрімкими змінами зовнішнього середовища, викликають необхідність розробки нових підходів до управління підприємствами, спрямованих на забезпечення ефективності і конкурентоспроможності їх функціонування. Вирішення цього завдання потребує оптимізації процесів управління, з урахуванням сучасних форм господарювання та методів управління, шляхом впровадження системи управління якістю.

Системний підхід до встановлення, визначення взаємодії і управління процесами можна розглядати як підхід до управління на основі процесів. За даного підходу акценти зводяться до сукупності процесів, а не до результатів, які в свою чергу розглядаються як залежні змінні, які зумовлюються процесом. Процесне управління передбачає створення результатів системою процесів, і, відповідно, роботу з причинами, а не з їх наслідками.

Системний підхід до оцінки процесів повинен враховувати такі аспекти:

– функціональний – важливість процесу, його місце і відношення до інших процесів, порядок їх взаємодії, набір задач і функцій, необхідних для виконання процесу;

– морфологічний – побудова процесу, його елементи, зв'язки і структура, критичні точки у межах процесу;

– інформаційний – обсяги вхідної і вихідної інформації, обробка інформації, способи передачі інформації, основні напрямки інформаційних потоків, кількісні і якісні характеристики інформації у межах процесу.

Моніторинг і вимірювання процесів системи управління якістю є складною і важливою проблемою, вирішенням якої досягається оцінка їх ефективності, результативності, підтримка у керованому стані. Міжнародний стандарт ISO лише визначає вимірювання результативності діючої системи управління якістю інструментом удосконалення діяльності в сфері якості, але не пропонує визначеного механізму комплексної оцінки. Існуючі наукові та нормативно-практичні підходи до моніторингу процесів у системах управління якістю відповідно до ДСТУ ISO акцентують увагу на окремих аспектах проблеми, але загально визнаної системи вимірювання процесів у практиці сучасних підприємств, організацій не існує. Тому питання щодо проблемності адекватної й об'єктивної оцінки процесів набувають як теоретичного, так і практичного значення.