

УДК 658.5

Шведа Н.М., Любінський М.І.

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ОРГАНІЗАЦІЇ

Shveda N.M., Lyubinskiy M.I.

ORGANIZATION QUALITY MANAGEMENT

Управління якістю – це скоординована діяльність, яка полягає у спрямуванні та контролюванні організації щодо якості. Спрямування та покращення щодо якості звичайно охоплює:

- Розроблення цілей і політики у сфері якості;
- Планування якості;
- Контроль якості;
- Забезпечення якості і покращення якості.

Цілі в сфері якості передбачають створення на підприємстві умов в яких можна контролювати, регулювати якість, забезпечувати відповідність прийнятим вимогам і гнучко здійснювати встановлені вимоги.

Реалізація цілей компанії в галузі управління повинна забезпечити високі показники якості виробничої діяльності підприємства. Такі цілі можуть включати: стійкість компанії, задоволеність клієнтів, безпеку праці та ін.

Управління якістю є поєднанням результатів різних сфер діяльності компанії, і при цьому не можна забувати про інформаційну систему підприємства. Незалежно від того, як інформаційна система була розроблена і реалізована, в ній залишається ряд потенційних ризиків. Таким чином, було б доцільно займатися питаннями якості інформаційної системи, усунути всі можливі ризики, які можуть спричинити за собою недоліки інформаційної системи.

З точки зору менеджменту якості вирішальне значення для організації має виявлення потенційних джерел небезпеки, для знаходження яких необхідно розробити політику компанії в області якості, за допомогою якої можна визначити основні цілі. Крім того треба визначити, ситуації при яких будуть виникати значні ризики.

Досвід показує, що окремі недоліки в якості інформаційних систем пов'язані в першу чергу з відсутністю деяких необхідних цілей та незручністю для користувачів. Неправильні рішення можуть знизити ефективність всієї системи, і стати для деяких співробітників основною перешкодою при використанні інформаційної системи. Проблема може виникнути, якщо інформаційна система не починає працювати в повному обсязі, а по частинах, і поступово додаються нові можливості інформаційної системи.

Компанії повинні використовувати всі можливості для поліпшення інформаційних систем. Однією з них, і, ймовірно найбільш ґрунтовною, є використання методик розробки програмного забезпечення.

Таким чином загальне управління якістю – це складна система, яка повинна охоплювати задоволеність клієнтів, потреби організації та співробітників, а так само користь для суспільства, і на додаток створити можливості співробітникам для постійного вдосконалення інформаційної системи відповідно до розвитку самої компанії.