

Сорокіна Анастасія Сергіївна
старший викладач кафедри менеджменту та бізнесу
Харківський національний економічний університет ім. С. Кузнеця

УПРАВЛІННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЮ СФЕРОЮ ПІДПРИЄМСТВА, ЯК СКЛАДОВА МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ

Анотація. В статті розгляну методи оцінки менеджменту якості у розрізі управління інформаційною сферою підприємства. Виявлено недоліки та переваги того чи іншого методу у специфіці інформаційної економіки.

Ключові слова: інформаційна сфера, менеджмент якості, методи менеджменту якості

Аннотация. В статье рассмотрены методы оценки менеджмента качества в разрезе управления информационной сферой предприятия. Выявлены недостатки и преимущества того или иного метода в специфике информационной экономики.

Ключевые слова: информационная сфера, менеджмент качества, методы менеджмента качества

Abstract. The paper considers methods for assessing quality management in the context of management Informational sphere of enterprises. Found advantages and disadvantages of a method in the specifics of the information economy.

Keywords: information sphere quality management, quality management methods

Плинність процесів підприємства вимагає від керівництва прийняття швидких та ефективних рішень для забезпечення ефективного функціонування підприємством. Актуальність розгляду управління інформаційною сферою у складі менеджменту якості визвано тим, що у науковому колі немає сформованої думки про менеджмент якості з урахуванням сучасних тенденцій в економіці та суспільстві та не дано чіткого розуміння що собою являє інформаційна сфера підприємства та як нею управляти. Тому метою даної роботи є розгляд та аналіз положень управління інформаційною сферою в складі менеджменту якості.

Авторами Р.Кох А. У. Деминг, Ю.Адлер, И. Аронов., В. Шпер [1, 5, 7, 8, 9] розглянуті основні методи та інструменти управління якістю. Авторами Орлов П., Завгородний В., Козирева А., Шанченко Н. [2, 3, 4, 6] визначено поняття складові елементи інформаційної сфери підприємства, але не розглянутим залишається питання управління інформаційною сферою у складі менеджменту якості. В наш час проходить формування нової парадигми науково-технічної революції (НТП) в 21 столітті, яка призведе до змін у світовій цивілізації і головною частиною нової НТП є якість [1]. Все це визвано розвитком інформаційної економіки основною складовою якої є інформаційна сфера, як сфера діяльності підприємства, що включає усі види діяльності з інформаційними об'єктами та суб'єкти, які здійснюють цю діяльність. Інформаційна сфера складається з:

Інформаційна система є складовою інформаційної сфери підприємства та складовою вищої якості [3], отже інформаційна сфера підприємства, яка забезпечує ефективне управління підтримує менеджмент якості.

В 1979 р. Союз японських вчених та інженерів (JUSE) зібрав сім простих у користуванні наглядних методів аналізу процесів ці інструменти якості широко використовувані на підприємствах мають у своєму складі: листок збору даних, гістограму, потокову діаграму, схему Ісікава, діаграму Парето, діаграму кореляції та контрольну карту Шухарда[8].

Листок збору даних

Заповнення аркуша збору даних - це найбільш простий інструмент, які дозволяє швидко фіксувати події, для подальшої обробки. Аркуш збору даних являє собою розграфлений аркуш паперу по подіях, на якому кожна подія фіксується за допомогою цього інструментів менеджер має можливість відслідкувати навіть самі незначні події на підприємстві, а потім обробити та зробити відповідні висновки, щодо того завдання, яке парад ним стояло.

Гістограма - це діаграма у вигляді стовпців, на якій графічно показане зміна якої-небудь величини з урахуванням частоти розподілу. За допомогою цього інструменту менеджменту якості менеджер інформаційної сфери має нагоду для розгляду таких питань які пов'язані з вирішенням питань зворотного зв'язку тих або інши

заходів, які були проведені тобто відсвіжує інформаційні процеси у контексті комунікаційних, тобто за наявності та аналізом реакцій та змін, які виникли.

У деяких джерелах по інструментах якості згадується застосування не тільки гістограми, але й інших видів графіків, які допомагають сприймати й аналізувати інформацію.

Потокова діаграма

У ході роботи співробітники організації спілкуються між собою, передаючи один одному різну інформацію. Відомо, що різні види інформації сприймаються по-різному. Одна з найбільш зручних форм передачі інформації - графічна. Зокрема, прикладом наочного представлення даних є потокова діаграма – яка являє собою відображення послідовності операцій та фіксує альтернативні шляхи розвитку подій у випадку виконання або невиконання певних умов. Крім потокової діаграми в роботі так само можуть використатися інші підходи до відображення ходу будь-якого процесу, наприклад, використання Business Studio [9].

Схема Ісікава (причинно-наслідкова діаграма) використовується для аналізу якості усього підприємства віці лому за завдяки тому, що дозволяє звести до одного рівня наглядності усі складові будь-якого процесу, тобто причини та наслідки змін, а також дозволяє виявити зв'язки між ними тобто виявляє причинно-наслідкові зв'язки. При аналізі проблеми мається на увазі, що причини її виникнення можуть однієї з, так званих «5М»:

1. Man (Людина) - причини, пов'язані з людським фактором.
2. Machines (Машини, устаткування) - причини, пов'язані з устаткуванням.
3. Materials (Матеріали) - причини, пов'язані з матеріалами.
4. Methods (Методи) - причини, пов'язані з технологією роботи, з організацією процесів.
5. Measurements (Виміри) - причини, пов'язані з методами виміру.

Формалізовані та структуровані причини виникнення тієї чи іншої події в діяльності підприємства, які неможливо виявити на основі аналізу основних показників діяльності підприємства, таких як структура інформаційних процесів, або низька ступінь використання інформаційних систем робітниками підприємства, зображуються у вигляді «ребер скелету риби» відповідно до свого класу причин, де основою виступає головна проблема. Аналізуючи діаграму Ісікава можна встановити ряд причин, які приводять до погіршення наприклад якості зв'язку з клієнтом. Із всіх можливих причин робоча група, яка складала та аналізувала діаграму, повинна визначити найбільш значиму й вирішує, які засоби потрібно прийняти для її запобігання в майбутньому. Але недоліком діаграми Ісікава є те. Що вона не дозволяє відслідкувати зворотній зв'язок який є необхідним елементом процесу управління, та основою складовою інформаційної сфери.

Проте недолік діаграми Ісікава можна перекрити принципом Парето, який показує взаємозв'язок причин та наслідків. Принцип Парето має ще такі назви як АВС-аналіз, «Правило 20-80». Принцип Парето говорить, що 20% причин породжує 80% наслідків (тобто із всіх можливих причин усього лише 20% є особливо значимими, тому що вони впливають на результати, які становлять 80% від усього кількості). Наприклад, 20% клієнтів приносять 80% прибутку. Наступні 30% причин породжують, тільки 15% наслідків й, що залишилися 50% впливають усього лише на 5% наслідків. Таким чином, менеджер з інформаційної сфери має можливість розподіляти увагу та вплив, виходячи зі значущості й ефективності результатів.

Такий інструмент управління якістю як діаграма кореляції являє собою графічний спосіб визначення існування зв'язку між різними величинами й принципи їхнього зв'язку, що стає у нагаді вищому керівництву, яке занепокоєне станом якості, наприклад, інформаційних послуг, які надаються підприємством[8]. Також діаграма кореляції допомагає представити результати дослідження у вигляді економіко-математичних моделей, що знижує ймовірність помилки на попередніх етапах та підвищує якість процесу управління.

Контрольна карта Шухарта. Розглядаючи управління інформаційною сферою та управління якістю з позиції процесного підходу необхідно вести постійний моніторинг показників які характеризують процес і не допускати їхнього погіршення [9]. Наприклад, процес організації, на його виході відбувається моніторинг параметрів як самого процесу що виходить на виході, так і параметрів інформації, як продукту, і даних про те, як цей самий вихідний продукт був отриманий (час, вартість, витрати енергії, витрачені матеріали, кількість відмов, кількість персоналу, час роботи кожного співробітника й т.ін.). Для побудови оптимальної контрольної карти необхідний попередній збір досить великої кількості даних (попередньо розглянуті інструменти), виконаних у ході процесу, а також відповідна обробка цих даних. Результати вимірів, що попадають у зону поза границями регулювання, говорять про те, що умови виконання процесу змінилися, тобто з'явилися додаткові фактори, що роблять вплив на процес.

Таким чином управління інформаційною сферою підприємства можливе лише за умови розгляду інформаційної сфери підприємства, як складової менеджменту якості. Використання комплексу інструментів управління якістю дозволить підприємству вийти на новий рівень свого функціонування завдяки тому, що всі процеси на підприємстві будуть пов'язані з якістю, та інформаційна сфера підприємства дозволить бути конкурентоздатним у нових швидкозмінних умовах становлення інформаційної економіки.

Список використаних джерел

1. Адлер Ю.П., Аронов И.З., Шпер В.Л. Что век грядущий нам готовит? Management.com.ua
2. Завгородний В.И. Особенности подготовки специалистов и менеджеров к управлению информационными рисками // <http://www.library.mephi.ru/data/scientific-sessions/2008/z15/1-1-3.doc>.

3. Пономаренко В.С., Пушкар О.І., Тридід О.М. Стратегічне управління розвитком підприємства. Навчальний посібник. - Харків: Вид ХДЕУ, 2003. – 640 с.
4. Орлов П.І. Інформація та інформатизація: Нормативно-правове забезпечення: Науково-практичний посібник. – Харків: Видавництво Університету внутрішніх справ, 2000. – 359 с.
5. Р. Кох «Закон Парето или Принцип 80-20 » : http://www.elitarium.ru/2004/07/08/page,2,zakon_pareto_ili_princip_8020.html
6. Шанченко Н.И. Информационный менеджмент: учебное пособие для студентов специальности «Прикладная информатика (в экономике)». – Ульяновск: УлГТУ, 2006. – 95 с.
7. <http://deming.ru/TehnUpr/KontKartSh.htm>
8. www.iso.staratel.com
9. www.inventech.ru