

УДК 005.6

Каримова Д.К.

доцент кафедры “Информационные технологии”

Ташкентский государственный технический университет

Узбекистан, Ташкент

Туляганов З.Я.

старший преподаватель кафедры “Информационные технологии”

Ташкентский государственный технический университет

Узбекистан, Ташкент

Курбонова К.Э.

старший преподаватель кафедры “Информационные технологии”

Ташкентский государственный технический университет

Узбекистан, Ташкент

ВНЕДРЕНИЕ ТОТАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

Аннотация: Целью данного исследования является определение степени использования информационных технологий (ИТ) для поддержки TQM и определение роли ИТ во внедрении общего управления качеством (TQM). Основное внимание в этом исследовании уделяется способу оказания помощи и поддержки в процессах TCA, а не производительности TCA.

Ключевые слова: Тотальное управление качеством, информационные технологии, информационная система, компьютерная технология, маркетинг.

Karimova D.K.

Associate Professor of the Department of Information Technologies

Tashkent State Technical University

Uzbekistan, Tashkent

Tulyaganov Z.Y.

senior lecturer of the Department of Information Technologies

Tashkent State Technical University

Uzbekistan, Tashkent

Qurbonova K.E.

senior lecturer of the Department of Information Technologies

Tashkent State Technical University

Uzbekistan, Tashkent

IMPLEMENTATION OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT

Annotation: *The aim of this study is to determine the degree of utilization of information technology (IT) to support TQM and to determine the role of IT in the implementation of overall quality management (TQM). The main focus of this study is on the way in which it provides help and support in the TCA processes, rather than the performance of the TCA.*

Key words: *Total quality management, information technology, information system, computer technology, marketing.*

При изучении вопроса Тотального Управления Качеством (ТУК) отдельно следует остановиться на использовании компьютерных технологий для поддержки деятельности служб качества.

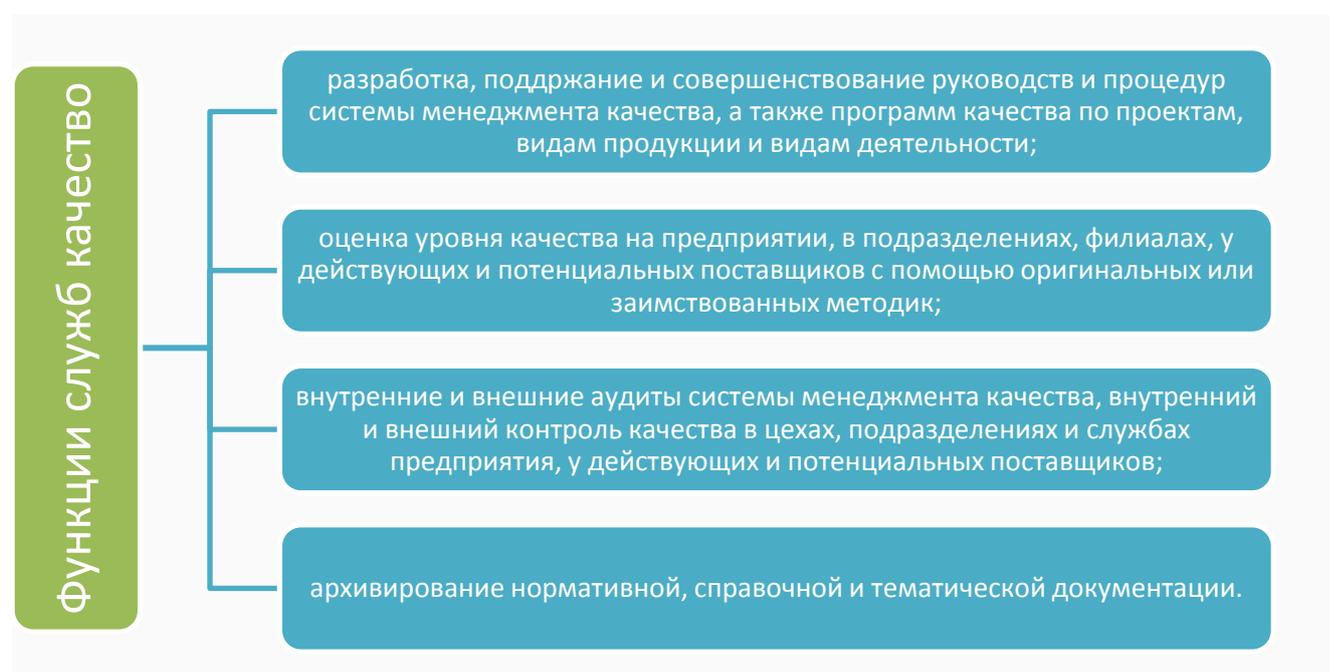


Рис1. Функции служб качество

Для компьютерной поддержки этих функций может быть использован весь арсенал приведенных методов и средств.

В зависимости от стратегии автоматизации управления конкретным предприятием на фиксированном этапе управления можно рассматривать вопрос либо как целостный комплекс, либо как локальный продукт.

Для повышения роли ИТ в различных аспектах используется качественный метод сбора данных, по статистическим данным опроса. Данные были проанализированы с помощью программы SPSS(компьютерная программа для статистической обработки данных) в университете Аль-Балка Иордания. Результаты исследования показывают, что использование его не является одинаковым среди различных измерений ТУК. Самый высокий уровень ИТ-поддержки был использован в области информации и анализа, обеспечения качества продукции и важных инноваций. В то время как самый низкий уровень ИТ-поддержки был использован в результатах качества и обеспечении качества поставщика. Отсюда, роль ИТ должна увеличиться при изменении рабочих процессов в целях повышения качества и производительности продукции. Это исследование является первым, который был представлен в районе Персидского залива, который демонстрирует быстрый рост. Посредством клиент-сфокусированных программы качества, которые уменьшает цену и становятся мощным дифференцированием продукта по отношению к клиентам.

Тотальное управление качеством (ТУК), резвившийся из многих различных методов управления и процессов совершенствования в Японии и в США, ТУК включает в себя управление и контроль качества во всей организации, а отдел маркетинга собирает данные о ожиданиях клиентов с помощью опроса рынка и предоставляет их в отдел разработки и проектирования продукции.

Отдел разработки и конструирования продукции в свою очередь конструирует выбранное разнообразие продуктов наиболее наилучшим образом для того, чтобы сопрягать потребности и ожидания клиентов. Цель обеспечивается отделом маркетинга и передает чертежи в отдел производства для изготовления. После этого, отдел производства изготавливает части и собирает продукты согласно спецификациям. Отдел контроля качества регулярно контролирует и проверяет процессы производства и сборки, чтобы убедиться, что детали и узлы производятся в соответствии со спецификациями дизайна продукта. Ответственность за упаковку и распространение заключается в том, чтобы упаковать и доставить продукт клиентам неповрежденным и точно в срок. ТУК делает акцент на клиентоориентированности. Качество продукции обычно определяется пригодностью продукта для его предполагаемого использования, что означает, насколько хорошо продукт отвечает потребностям и ожиданиям клиентов.

Опять же, у разных клиентов разные потребности и ожидания. Таким образом, продукт должен быть разработан с учетом потребностей и ожиданий целевых потребителей. И для этого создается информационная система (ИС). Эффективное применение технологий становится критически важным для успеха организации. Практически все деловые и правительственные организации используют ту или иную форму информационной системы, основанной на технологиях, для поддержки своих процессов принятия решений. Хотя изучение этих систем может быть найдено под многими различными названиями, такими как информационные системы управления (MIS), Информационные технологии (IT) и Управление информационными ресурсами (IRM).

ИС охватывает две широкие области:

* приобретение, развертывание и управление технологическими системами в бизнесе, правительстве и других организациях

* проектирование, разработка и внедрение технологических систем

Изучение ИС включает в себя как разработку, так и использование технологий для облегчения процессов организации. Это позволяет преодолеть разрыв между фактическим развитием фундаментальных компьютерных инструментов и использованием этих инструментов. Люди, интересующиеся ИС, интересуются влиянием технологических инструментов на такие области, как принятие решений, сотрудничество, обучение, лидерство, ведение переговоров и бизнес-процессы. Таким образом, студенты и ученые, изучающие эту область, должны хорошо понимать, как люди взаимодействуют в организациях. Студенты вузов специализируются в том, чтобы узнать, как разрабатывать информационные системы, а также как на самом деле применять использование этих систем в организациях. Студенты подвергаются воздействию фундаментальных бизнес-концепций, чтобы они могли эффективно общаться с другими бизнес-профессионалами. Студенты также развивают способности понимания технологии, чтобы они могли работать с другими техническими специалистами и выполнять техническую работу самостоятельно.

Общее управление качеством - это подход к управлению, который возник в конце 90-х когда организации и компании, которые стремятся предоставить клиентам продукты и услуги, удовлетворяющие их потребности. Культура требует качества во всех аспектах деятельности компании, при этом процессы выполняются правильно с первого раза, а дефекты и отходы устраняются из операций. Общее качество (TQ) представляет собой новый управленческий метод, новую систему ценностей, новые приоритеты как основу принятия решений, новый способ управления человеческими ресурсами, новый и более конкретный подход к решению проблем, а также слишком много концепций. Другими словами, TQC-это управленческий подход для повышения эффективности

работы организации, который охватывает множество тем, как технических, так и поведенческих.

Основная роль внедрения процесса обеспечения качества заключается в обеспечении того, чтобы различные виды производимых товаров или предлагаемых услуг имели желаемое качество и удовлетворяли фактические потребности и потребности, для которых они фактически производятся. Таким образом, обеспечение качества представляет собой систему, которая включает в себя четыре принципа контроля, т.е. установление стандартов, оценку соответствия этим стандартам, действия по обеспечению соблюдения стандартов и планирование совершенствования стандартов, чтобы обеспечить интегрированную систему для управления всеми функциями в организации. Чтобы ТУК был успешным в бизнесе, руководитель должен быть привержен руководству своими сотрудниками. Руководитель должен понимать ТУК, верить в него, а затем демонстрировать свою веру и приверженность своей повседневной практике ТУК. Руководитель следит за тем, чтобы стратегии, философия, ценности и цели передавались по всей организации для обеспечения целенаправленности, ясности и направления.

Выводы:

Изучение этого вопроса обеспечивает эмпирические свидетельства на роль ИТ в поддержке выполнения технологии управления менеджментом (TQM). Результаты изучения показывают, что ИТ приносят пользу выполнению управлением качества: больше информации и анализа, гарантии качества, инновации, удовлетворение потребностей клиента, лидерство и процесс стратегического планирования. Изучение привело к выводу, что уровень использования ИТ было умеренным. Сравнивая результаты этого изучения с несколькими эмпирическими результатами можно видеть, что результаты этого изучения поддерживают результаты некоторых предыдущих исследований;

Результаты этого изучения предлагают, чтобы ищущие менеджеры с помощью ИТ осуществляют внедрение полно управления менеджментом(TQM) смогут начать с информации и анализа, качественной гарантии и важных инновационных измерений. ИТ смогут играть стержневую роль в изменение рабочих процессов для того, чтобы повысить качество продукта и производительность. ИТ сможет также играть существенную роль в развитие и поддержание базы данных широкого назначения работников, компании, поставщиков, клиентов и производства. Основываясь на вышеизложенном обсуждении, кто-то может легко признать критическую роль, которая может иметь место в осуществлении ТУК. По сути роль ИТ должна расширяться, и возрасти еще больше в производстве и индустриальном секторе в, частности, для того, чтобы компании увеличили различные аспекты операций /процессов.

Литература.

1. Anderson, E. and D.A. Adams, 1997. Evaluating the success of ТУК implementation. Product.Inventory Manage. J. APICS, Falls, Church, 6: 1-6.
2. Anderson, J.C., 1994. A Theory of Quality management underlying the deming management method. Acad.Manage. Rev., 19: 472-509.
3. Ang, C.L., M. Davies and P.N. Finlay, 2000. Measures to assess the impact of information technology on quality management. Int. J. Quality Reliability Manage., 17: 42-65. DOI:10.1108/02656710010300135
4. Ang, C.L., M. Davies and P.N. Finlay, 2001. An empirical study of the use of information technology to support total quality management. Total Quality Manage., 12: 145-157. DOI:10.1080/09544120120011370
5. Besterfield, D.H., 2006. Total Quality Management. 3rd Edn., Academic Internet Publishers, S.l., ISBN-10:1428807195, pp: 264.
6. Пономарёв,С.В. Управление качеством продукции. Введение в системы менеджмента качества . учебное пособие / С.В. Пономарёв, С.В. Мищенко, В.Я. Белобрагин. - М. : РИА "Стандарты и качество", 2010.