

АКТУАЛЬНОСТЬ РАЗРАБОТКИ И ВНЕДРЕНИЯ МЕТОДИК ИЗМЕРЕНИЯ КАЧЕСТВА РАБОТ И УСЛУГ В СВЕТЕ ФЕДЕРАЛЬНОГО ЗАКОНА «О ТЕХНИЧЕСКОМ РЕГУЛИРОВАНИИ»



Злобин Виктор Павлович
К.Т.Н.,
Генеральный директор ООО «ИСО»,
руководитель органов по сертификации



Закон РФ «О техническом регулировании» № 184-ФЗ от 27. 12. 2002 г. является единственным законодательным документом, который регламентирует всю деятельность по стандартизации, сертификации и качеству в России. Поэтому важно рассмотреть данную проблему в соответствии с требованиями этого закона.

Стремительный рост стоимости работ и услуг без адекватного улучшения их качества и безопасности клиентов, делают проблему обеспечения качества работ и услуг приоритетной. Необходимость одновременно контролировать стоимость и поддерживать качество работ и услуг заставило многих руководителей обратить внимание на возможности применения в этой области промышленных методов повышения качества. На протяжении последних десятилетий в промышленности разрабатывалось множество программ, посвященных проблеме управления качеством.

Наиболее известные из них: модель «всеобщего контроля качества» А. Фейгенбаума; концепция бездефектной работы, чаще называемой системой «нулевых дефектов» (zero defects), предложенная Ф. Кросби; статистический контроль технологических процессов И.Джурана; эталонное тестирование (бенчмаркинг) и реинжиниринг процессов - метод Г.Тагучи и М.Хаммера для измерения качества с помощью экономических показателей; метод пространственно-временного распределения, разработанного Ф. и Л. Гилбертом и Г.Фордом; концепция непрерывного повышения качества и теория всеобщего управления качеством (TQM) по международным стандартам серии ИСО 9000 на системы менеджмента качества; методология «шесть сигма».

Ведущими американскими экономистами Э. Демингом и Д. Джураном были созданы принципы, позволяющие организовать любой вид производства максимально эффективно при минимальных затратах материальных и человеческих ресурсов, которые легли в основу концепции непрерывного повышения качества и теории всеобщего управления качеством. Д. Джуран ввёл понятие «трилогия качества»: планирование качества, как «работа по созданию продукции и процессов, соответствующих запросам потребителей»; контроль качества, как «вспомогательный процесс, используемый в работе для достижения поставленных целей в области качества продукции и производственно-го процесса и основанный на обратной связи»; повышение качества в смысле «достижения невиданного доселе уровня работы».

Сегодня фундаментальные теории управления качеством выделяют методы непрерывного и постоянного повышения качества, которые могут найти свое место в ежедневной практике многих учреждений во всем мире и определяют следующим образом.

Непрерывное улучшение:

Методы оценки рисков решения проблем
Причинно-следственная диаграмма (Исикавы)
Анализ Парето
Мозговой штурм
Метод Деминга
Блок-схемы и диаграммы

Постоянное улучшение:

Статистический контроль
Опорные показатели
Кружки качества
Система «нулевых дефектов»
Метод «Шесть сигма»
Структурированная функция качества, (дерево целей)

Работу любого учреждения можно в некоторой степени, по организации технологического процесса, расценивать как анализ некоего промышленного производства. Основные процессы в работе данных учреждений состоят из последовательных операций и составляют единый процесс, что дает возможность анализа и совершенствования методами непрерывного повышения каче-

ства, которые были разработаны для управления производственными процессами.

Краеугольным камнем эффективной деятельности по обеспечению качества является процесс контроля и оценки качества. При рассмотрении вопроса оценки качества работ и услуг главным образом обсуждаются два взаимосвязанных аспекта:

- что измерять – какие элементы работ и услуг подлежат анализу.
- как измерять – какие методы позволяют наиболее объективно оценить выбранные элементы.

Одной из самых актуальных и трудно решаемых проблем была и остается проблема измерения качества оказания услуг и работ. На сегодняшний день, как в отечественной, так и в зарубежной практике существует множество научных и практических разработок, посвященных этой проблеме. Обилие методик и методологических подходов уже само по себе является свидетельством сложности решения данного вопроса. Это обусловлено невозможностью подвести под один знаменатель все существующее многообразие факторов, взаимодействующих между собой и нередко исключающих друг друга и в то же время оказывающих существенное прямое либо косвенное воздействие на весь ход лечебно-диагностического процесса. Хотя некоторые из оценочных методов выглядят вполне обнадеживающе, специалисты не раз высказывали опасения по поводу недостатков существующих подходов и их способности обеспечить адекватное измерение качества работ и услуг.

При измерении качества работ и услуг можно применять разные классические методы статистики. Например метод «Шесть сигма» и метод «Деминга».

Метод «Шесть сигма» или 3,4 дефектов на миллион фактически определяет идеал, к которому следует неустанно стремиться. Метод Деминга определяет негативные отклонения в работе отдельных звеньев системы без указания причин этих отклонений, классические методы позволяют математически определить достоверность различий в показателях, определить, хуже или лучше работают отделения, персонал, службы. При этом важно определить «точку отсчета», правильно выбрать объекты для сравнения и корректно интерпретировать полученные результаты сравнения.

Сначала Фейгенбаум и Джуран предложили делить показатели качества на четыре группы. Это позволило им сформулировать задачу распределения затрат между этими группами, которое минимизирует их общую величину. Такой подход имеет ряд недостатков и ведёт к определённым трудностям, хотя и по сей день сохраняет многочисленных приверженцев в промышленности. Конечно, в отдельных частных случаях он даёт полезные результаты. Тем не менее, он ведёт к логическим трудностям, поскольку в процессе решения экстремальной задачи получается некоторый «экономически оправданный» уровень брака или несоответствий, что представляется абсурдным в принципе. Кроме того, он ставит перед пользователем ложные дилеммы об отнесении тех или иных видов затрат (двусмысленных по природе) к той или иной из четырёх групп. Но, может быть, самое важное – это отрыв затрат на качество от общих затрат предприятия, ведущий к выделению управления качеством в самостоятельную функцию, что ведет к утрате прямой связи этой деятельности с целевыми результатами бизнеса в целом.

Через некоторое время Кросби предложил иной подход, связанный с разделением показателей на две категории. В его основе лежит стремление к нулевому уровню дефектов в процессе деятельности организации. Таким образом, он различает затраты, связанные с производством «правильной продукции с первого раза» (цена соответствия) и затраты, вызванные необходимостью исправления допущенных несоответствий или брака (цена несоответствия). Для диагностики уровня, достигнутого организацией в отношении понимания проблем качества, Кросби ввёл так называемую «решётку зрелости». Лозунг бездефектного производства и по сей день выглядит привлекательно. Однако практическая реализация подхода Кросби не всегда, в силу ряда причин, ведёт к желаемым результатам. Так, например, стремясь к «нулю дефектов» при удовлетворении сформулиро-

НАЦИОНАЛЬНЫЕ НОРМЫ

ванных требований клиентов сегодня, мы можем легко заикнуться на текущем понимании того "что есть нуль дефектов" и упустить из виду не сформулированные или вновь возникшие требования. Из-за этого может случиться так, что на наш взгляд мы добились "нуля дефектов" и все хорошо, а на самом деле бизнес в серьезной опасности. Более того, чтобы этот лозунг перестал быть просто лозунгом, нужен конкретный механизм, позволяющий довести до каждого сотрудника индивидуальные критерии его деятельности с точки зрения "нуля дефектов".

Осознав трудности, связанные с вышеописанными подходами, Деминг пришёл к мысли о том, что не стоит тратить время и силы на

измерение качества. Гораздо лучше сосредоточиться на программе действий, направленных на улучшение всей работы организации и на минимизацию всех видов неэффективных затрат. Тогда "лишние" затраты исчезнут сами собой, а то, что действительно важно знать для эффективного управления бизнесом, всё равно, никогда не будет известно нам в полном объёме. Жизнь показала, что подход (цикл) Деминга оказался очень результативным. Достаточно напомнить, что он положен в основу серии стандартов ИСО 9000 (см.Рис.1.). Тем не менее, без учета и анализа экономической информации нам все-таки не обойтись, оценивая уровень показателей качества.



Рис.1. Цикл Деминга

Точка зрения Деминга оказалась очень близка ряду японских специалистов, которые проповедовали, в сущности, аналогичный подход. При этом некоторые из них использовали для анализа экономического аспекта деятельности функцию потерь по Тагучи. Для нас важна мысль Тагучи о том, что потери возникают при любом отклонении от номинала, даже в пределах допуска, приемлемого для клиента.

Как видно, нам предстоит сделать выбор пути, по которому будет анализироваться экономический аспект деятельности, связанной с качеством, и определить подход к затратам для оценки эффективности систем менеджмента качества (СМК).

Надо сказать, что, несмотря на некоторый опыт, оценка эффективности СМК по показателям качества сегодня остаётся болезненным вопросом для многих предприятий. При этом особенно неприятно то, что нет ясности с тем, какую именно методику целесообразно использовать на практике. Вместе с тем есть уверенность, что успех создаваемой СМК решающим образом связан с экономической интерпретацией всего, что мы делаем в связи с ее разработкой, внедрением и эксплуатацией.

При использовании методики измерения качества необходима система простых показателей, которые способны связать между собой успехи в оказании работ и услуг на всех этапах с действиями конкретных подразделений и исполнителей. Результат деятельности персонала по оказанию услуг тесно связан с множеством (вариабельностью) процессов, определяющих в конечном итоге качество оказания услуг клиентам. В статистике вариабельность принято измерять величиной отклонений основных показателей качества оказываемой услуги или оценки деятельности персонала от их номинального значения (стандарта). Понятно, что чем меньше вариабельность показателя, тем лучше для клиента. При этом снижается вероятность того, что показатель окажется за пределами допуска оптимального технологического процесса по критериям своевременности и адекватности оказания услуг, степени достижения ожидаемых результатов и безопасности вмешательств для клиентов.

В последнее время во всем мире все большее применение находят процессно-ориентированные системы на основе ARIS Toolset (Architecture of Integrated Information System), которые позволяют полностью автоматизировать процессы управления качеством на предприятии путем оценки адекватности показателей качества продукции и услуг.

Использование ARIS-технологий для создания и сопровождения системы управления качеством, как составной части системы управления предприятием, имеет ряд преимуществ, а именно:

- проведение классификации бизнес-процессов;
- количественная и качественная оценка выбранных показателей качества;

- создание полных и согласованных моделей бизнес-процессов и их автоматизированная поддержка в актуальном состоянии;
- автоматическое документирование бизнес-процессов;
- автоматизированная поддержка создания и сопровождения документации СМК;
- автоматизированное предоставление информации для проведения аудита СМК;
- возможность использования единого информационного пространства для выполнения таких проектов, как реинжиниринг бизнес-процессов, проектирование корпоративных информационных систем, функционально-стоимостной анализ, имитационное моделирование и др.;
- полная прозрачность системы и процессов в режиме он-лайн.

Актуальность темы обусловлена тем, что проведенный нами предварительный поиск в зарубежной и отечественной литературе, а также в ресурсах сети «Internet» показал, что на сегодняшний день отсутствуют методики, которые бы позволяли объективно и достоверно измерять количественные характеристики процессов оказания услуг и проведения работ на предприятиях страны.

Литература

1. Лапидус В. Всеобщее качество (TQM) в российских компаниях. – М., «Альпина Паблишер», Новости 2000 год
2. Котлер Ф. Основы маркетинга. – Пер. с англ. – М.: Прогресс, 2007. – 736 с.
3. Адлер Ю.П. Качество и рынок, или как организация настраивается на обеспечение требований потребителей. – В сб.: Поставщик и потребитель. – М.: РИА "Стандарты и качество", 2000. – 128 с.; С. 35-81.
4. Ё. Кондо. Хосин-канри – один из подходов японского менеджмента качества//Методы менеджмента качества. – № 5. 2001 г. – С. 4-10.
5. Ю. Адлер. Новое направление в статистическом контроле качества – методы Тагучи. – М.: Знание, 2003г. С. 3-25.
6. Ю. Адлер. Восемь принципов, которые меняют мир//Стандарты и качество. - № 5/6. 2001 г. – С. 49-61.
7. Шадрин А. Д. «Менеджмент качества. От основ к практике. 2-е изд», НТК «Трек», Библиотека журнала «Все о качестве», М. 2008 г.

Законодательство

8. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07. 02. 1992 г. №2300-1 (ред. От 30. 12. 2001 с изм. и доп., вступившим в силу с 01. 07. 2002)
9. Закон РФ «О техническом регулировании» от 27. 12. 2002 г. 184-ФЗ