

## О показателях качества

Речь идет о показателях качества, об измерении результативности процесса, о критериях оценки результативности.

Эти понятия раскрываются во многих книгах, статьях и прочих различных публикациях, но порой их трактовка вносит больше путаницы, чем ясности.

Я попробую внести эту ясность и предложить ее вам, а также взять себе в помощники одного очень уважаемого мною специалиста в области качества.

Итак, как я вижу, основываясь на своих знаниях, этот вопрос.

Любой процесс есть преобразование входов в выходы. То есть, последовательные действия исполнителя, назовем его «Владельцем процесса», приводят к тому, что к тому, что было на входе что-то добавляется трудом этого исполнителя и в результате его руками рождается продукт, отличающийся от того, что было на входе. То есть его трудом создалась добавочная стоимость (он добавил свой труд). Кстати, таким образом формируется себестоимость продукции, либо услуги.

Итак, «Владелец процесса» создал своими руками продукт/ услугу. Этот продукт должен соответствовать каким-то требованиям. Что это за требования?

Во-первых-это требования, установленные какими-то нормативными документами высокого уровня, например, государственными стандартами, СанПиными и т. п. Например, наличие в продукте свинца регулируется соответствующими законодательными документами. Эти требования известны на момент проектирования этого продукта и их обеспечение должно быть заложено в технологическом процессе изготовления, иными словами - в процессе создания той ценности, о которой мы с вами говорили.

Во-вторых-это требования потребителя, которые на этапе проектирования продукта должны быть сформулированы и их обеспечение должно быть заложено в технологическом процессе изготовления. Но если требования государства изложены в каком-то документе законодательного уровня, то у потребителя есть один документ, в котором он может изложить свои требования. И этот документ – Договор между «Исполнителем» и «Потребителем».

Итак, мы с вами определили, что есть требования, которые сформулированы государством и потребителем к тому продукту/ услуге, который создает «Исполнитель». И эти требования формируются на входе процесса.

А что на выходе?

А на выходе - результат процесса, то есть продукт/ услуга, полученный в результате преобразования того, что было на входе, в то, что потребитель хочет видеть на выходе. Но если есть результат и есть требования к тому, каким он должен быть, то дальше естественным образом напрашивается вывод - этот результат нужно как-то оценить, измерить, чтобы убедиться в том, что то, что получилось на выходе в результате труда «Исполнителя» удовлетворит «Потребителя». А это значит - будет соответствовать тем требованиям, которые сформулированы государством и потребителем и имеются на входе процесса.

Но эти требования должны в чем-то выражаться, какими-то числами, чтобы можно было вынести какое –то суждение.

Очень часто вместе с понятием «Показатель качества», «Показатель результативности процесса» оперируют понятием «Критерии оценки результативности». Давайте посмотрим, что они означают на примере одной из трактовок.

**Показатель результативности процесса** - качественный или количественный показатель, рассчитываемый по определенной методике и адекватно характеризующий результат и/или динамические показатели (изменение) функционирования процесса

**Критерий (от греч. kriterion - средство для суждения)** - признак, на основании которого производится оценка, определение или классификация чего-либо; мерило оценки. Современный философский словарь

**Критерий** — это величина или интервал величин, которым должен соответствовать показатель результативности процесса.

Например,

**Показатель (фактическая величина):** коэффициент выхода годной продукции -85%

**Критерий:** не менее 90%.

То есть, основываясь на критерии результативности, можно вынести суждение о том, что проверяемый параметр вышел за пределы допустимого. Но на основании критерия мы не можем проводить анализ и судить о степени несоответствия, чтобы предпринимать какие-то корректирующие действия, либо действия по улучшению. Более того, не имея конкретной величины показателя, нам трудно будет разговаривать с потребителем, потому что он свои требования закладывает в договор и на выходе хочет убедиться в том, что конкретный параметр полученного им продукта (показатель качества) соответствует тому количественному показателю, который он заложил в договор в виде своих требований.

Важно отметить, что если речь идет о готовом продукте, то имеются в виду требования того конечного потребителя, для которого предназначен этот продукт и который будет им пользоваться.

Но также речь может идти о внутреннем потребителе, который получает на вход своего процесса результат труда владельца предыдущего процесса. И для него тоже является важным соответствие полученного результата тем требованиям к нему, заложенным на входе процесса своего внутреннего поставщика. И для каждого подпроцесса цепи процессов должны быть разработаны показатели результативности. Именно по соответствию фактических показателей, полученных на выходе процесса, тем показателям, которые сформулированы в виде требований к результату процесса, можно судить о его (процесса) результативности или нерезультативности.

То есть оценивать результат должен потребитель, то есть владелец следующего подпроцесса, который принимает результат как эстафетную палочку и несет ее дальше...

Еще один момент, на который я хочу обратить внимание. Если мы разрабатываем СМК, не подразумевая, что кто-то будет впоследствии проводить ее оценку, то можно многие моменты просто упустить, считая их несущественными. Но если мы, например, после разработки СМК захотим получить оценку системы менеджмента качества, то есть сертифицировать разработанную систему, то аудитор обязательно обратит на это внимание, так как уже не подвергается сомнению тот факт, что оценка любой системы менеджмента начинается с оценки реализации в системе процессного подхода. А это влечет за собой анализ отражения в системе всех атрибутов процесса, в том числе тех показателей, по которым оценивается его результативность.