

В. И. Башесва, А. С. Живовецкая, А. А. Полякова

(студенты)

Сибирско-американский факультет менеджмента

Байкальской международной бизнес-школы

Иркутского государственного университета

ПРИМЕНЕНИЕ СЕМИ ИНСТРУМЕНТОВ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА НА ПРИМЕРЕ ООО «СНЕЖИНКА»

ООО «Снежинка» действует в сфере бытового обслуживания. Предприятие химчистка-прачечная «Снежинка» в Иркутске было основано в 1972 году, в 2000 году предприятие из муниципального стало частным. На сегодняшний день на предприятии работает 94 человека. Предприятие предоставляет услуги по чистке и стирке белья жителям Иркутской области уже более 40 лет.

Всего приемных пунктов 19. В Иркутске — 13, в Ангарске — 3, в Шелехове — 1, в Усолье-Сибирском — 1, в Саянске — 1.

Инструменты контроля качества помогают выявить проблемы, подлежащие первоочередному решению, установить основные факторы, с которых нужно начинать действовать и распределить усилия с целью эффективного разрешения этих проблем.

1. Контрольный листок. Контрольный листок — контрольный инструмент, который служит для сбора информации и первичных данных. Представляет собой бумажный бланк с заранее подготовленными показателями, что позволяет легко и точно записывать данные измерений. Пример контрольного листка мастера по влажной уборке приведен в табл. 1.

Контрольный листок служит для получения первичных данных о работе сотрудников и для дальнейшего анализа и принятия решений по каждому работнику.

Таблица 1

Контрольный листок мастера по влажной уборке

Исполнитель	Иванова А.А.			План по выполнению работ:
Отдел:	Прачечный цех			
Период наблюдения:	1 февраля 2012 г. — 1 апреля 2012 г.			
Работы:	Влажная очистка изделий из хлопка			
Отклонения	Данные контроля			Итог по отклонению
	Февраль 2012	Март 2012	Апрель 2012	
1. Несоблюдение техники безопасности	/	/	/	3
2. Несоблюдение сроков выполнения работ	/	///	//	6
3. Усадка изделия	//	/	/	4
4. Растяжение изделия	//			2
5. Изменение цвета изделия				0
6. Прогулы	/			1
Итого:	7	5	4	16

2. Диаграмма Парето. Инструмент контроля позволяет выявить наиболее важные проблемные зоны, которые требуют первоочередного внимания. Диаграмма Парето была построена на основе анализа причин брака (рис. 1).

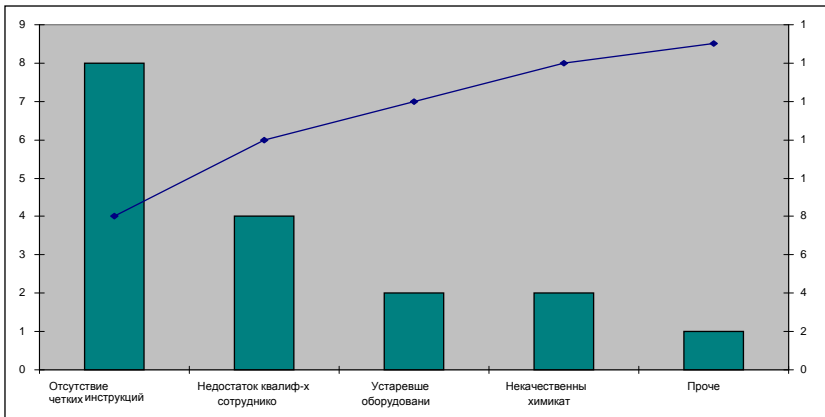
**Рис. 1. Диаграмма Парето**

Диаграмма Парето показывает особо проблемные зоны. Так в данном случае особое внимание стоит уделить отсутствию четких инструкций у производственного персонала, т.к. из графика видно, что это основная причина, приводящая к браку. Также стоит уделить внимание системе обучения персонала, т.к. недостаток квалифицированных сотрудников существенно влияет на качество обслуживания и работу предприятия в целом.

3. Диаграмма разброса. Диаграмма разброса показывает зависимость между каким-либо параметром качества и влияющим на него фактором. При построении диаграммы, если точки на диаграмме выстраиваются по прямой линии, то зависимость между двумя переменными существует. Если же образовалась бесформенная фигура, то зависимости не наблюдается.

Применимо к компании «Снежинка» и к проблеме брака, можно просмотреть зависимость количества бракованных изделий от срока эксплуатации оборудования. Чем больше срок эксплуатации оборудования, тем больше бракованных изделий. Т.к. оборудование достаточно дорогостоящее, предприятие не может обновлять его каждый год, поэтому следует уделить внимание техобслуживанию.

4. Контрольная карта Шухарта. Контрольная карта Шухарта используется для представления изменений какого-либо параметра в динамике за определенный период. Суть контрольной карты Шухарта в том, что предприятие может задавать оптимальные значения определенным процессам и в дальнейшем отслеживать выполнение этого параметра. В случае отклонения от нормы менеджмент может сразу же отреагировать на произошедшее. За параметр будет взят процент брака за месяц с января 2011 по февраль 2012 года (рис. 2).

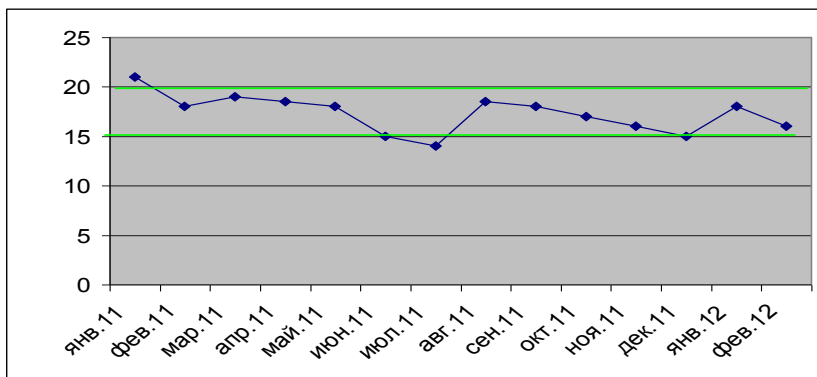


Рис. 2. Контрольная карта Шухарта

Контрольные границы составляют 15 и 20 процентов. На графике заметна небольшая тенденция на уменьшение процента брака. Это прямое следствие от действий предприятия по сокращению брака в производимых работах, что является контрольной точкой.

5. Гистограмма. Гистограмма позволяет наглядно представить тенденции изменения измеряемых параметров качества объекта и зрительно оценить закон их распределения. Авторы взяли следующие параметры: время обслуживания клиентов и количество клиентов в день (рис. 3).



Рис. 3. Гистограмма

Из диаграммы видно, что большинство клиентов обслуживается примерно 7-10 мин, а в течение 12-15 мин обслуживается меньше всего клиентов. Время обслуживания клиента, в первую очередь, зависит от сложности заказа. Если клиент принес постирать вещи, то ему нужно заполнить бланк и все, это примерно занимает 3 мин, а если клиент сдает в химчистку ковер, то приемщики сначала измеряют его параметры, определяют степень загрязненности и т. д., такая процедура занимает 12-15 мин.

6. Метод стратификации. Метод стратификации в «Снежинке» можно применить для выявления процента неудовлетворенности клиентов. Оценка будет произведена по следующим категориям: приемщики заказов, услуги, срок ожидания заказа (рис. 4).

Из диаграммы видно, что большинство клиентов не удовлетворены: работой приемщика №1, услугой — чистка меховых изделий и сроком ожидания заказа в течение 7 дней. Эти показатели являются «проблемными точками», на которые руководству стоит обратить свое внимание. На взгляд авторов, все же большее внимание нужно посвятить приемщикам заказов, т.к. они являются основными людьми, которые общаются с клиентами.

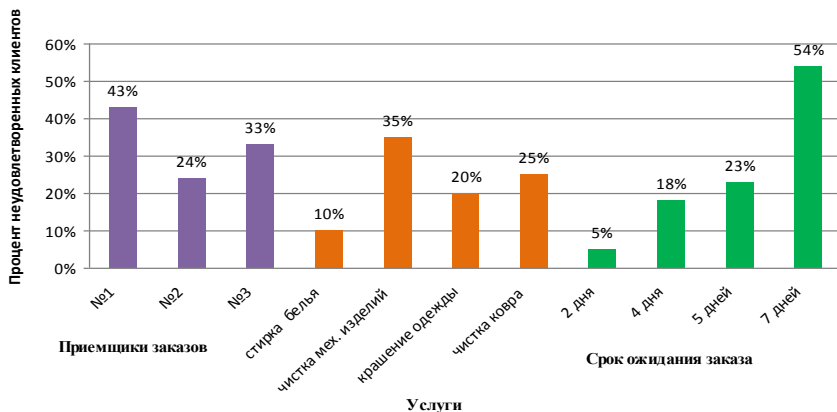


Рис. 4. Метод стратификации

7. Диаграмма Исикавы. Причинно-следственная диаграмма (ПСД) используются для выявления и систематизации факторов (причин), влияющих на определенный результат процесса, вызывающих какую-либо проблему при его реализации. Авторами сделана диаграмма Исикавы для решения проблемы брака на предприятии.

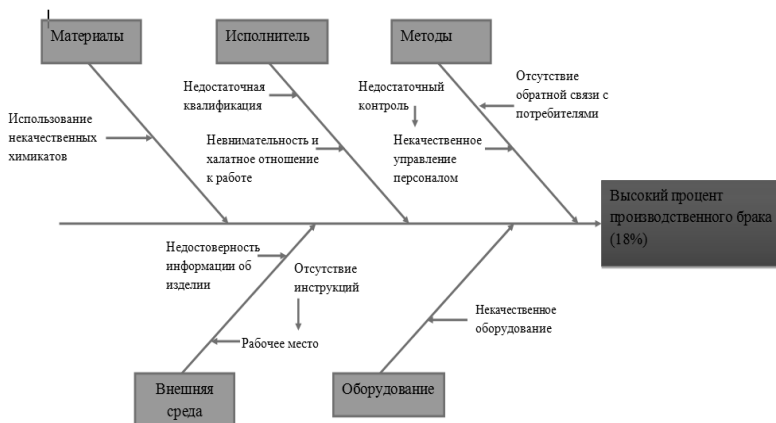


Рис. 5. Диаграмма Исикавы

Применив семь инструментов качества в ООО «Снежинка», авторам удалось выявить «проблемные точки», на которые руководству предприятия следует обратить внимание. С помощью диаграммы Исикавы удалось определить причины одной из проблем на предприятии — высокий уровень брака. Чтобы решить данную проблему, следует устранить причины ее появления, и тогда предприятие сможет полноценно

развиваться, приобретет новых клиентов и займет лидирующую позицию в своем сегменте.

Список литературы

1. URL: http://www.rae.ru/forum2012/184/820#_ftn4.
2. URL: <http://www.marketing.spb.ru/lib-mm/chelenkov.htm>.
3. URL: <http://www.management.com.ua/qm/qm036.html>.
4. URL: http://www.kpms.ru/Implement/Qms_Check_sheet.htm.
5. URL: <http://www.snowflake.ru/about/quality.htm>.