

Аронов Г. З.

СТАТИСТИЧЕСКИЕ МЕТОДЫ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА В СФЕРЕ УСЛУГ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ

Адрес статьи: www.gramota.net/materials/1/2008/4-1/9.html

Статья опубликована в авторской редакции и отражает точку зрения автора(ов) по рассматриваемому вопросу.

Источник

Альманах современной науки и образования

Тамбов: Грамота, 2008. № 4 (11): в 2-х ч. Ч. I. С. 25-26. ISSN 1993-5552.

Адрес журнала: www.gramota.net/editions/1.html

Содержание данного номера журнала: www.gramota.net/materials/1/2008/4-1/

© Издательство "Грамота"

Информация о возможности публикации статей в журнале размещена на Интернет сайте издательства: www.gramota.net

Вопросы, связанные с публикациями научных материалов, редакция просит направлять на адрес: almanac@gramota.net

Говоря о качестве, мы представляем себе какой-либо товар, продукт или вещь, который может быть качественным, то есть исправным, соответствующим ГОСТам или санитарным нормам или некачественным или попросту бракованным. При чем брак может быть видимым и незаметным глазу. Но это касается товаров, а что же с услугами? Почему в один фитнес-центр мы идем с удовольствием, а в другом нас многое не устраивает? В чем причина, что в один спортивный клуб мы охотно несем деньги и даже порой переплачиваем, а в другом, несмотря на дешевизну, нас что-то отталкивает. Имя этому одно — качество, а точнее, качество в сфере услуг физической культуры.

Как и качество любого товара или продукта, качество услуги также может поддаваться контролю и анализу, в том числе и статистическому анализу. Прямое отношение это имеет и к услугам в сфере спорта и физической культуры.

Контроль качества услуг в сфере физической культуры представляет собой деятельность менеджеров, включающую проведение измерений, экспертиз, испытаний или оценок характеристик и показателей по всем видам услуг, предоставляемых спортивным клубом, и сравнение полученных результатов с установленными требованиями и нормами для определения того, достигнуто ли соответствие по каждой из этих характеристик.

Оценка качества должна проводиться систематически и целью её является подтверждение способности объекта (спортивного клуба) выполнить установленные требования. Проверка качества — это систематический анализ, позволяющий определить соответствие показателей деятельности и результатов в области качества запланированным их значениям. Проверка качества в идеале должна осуществляться лицами, которые не несут персональной непосредственной ответственности за проверяемый участок или услугу. Одной из целей проверки является оценка необходимости проведения улучшающих или корректирующих действий для дальнейшего улучшения качества услуг.

Многие из современных статистических методов требуют специальной математической подготовки, сложны для широкого применения всеми участниками процесса управления даже, несмотря на наличие специализированных технологий. Японские ученые в период становления науки о качестве отобрали из всего множества семь методов. Их заслуга, в первую очередь профессора Исикавы, состоит в том, что они обеспечили простоту, наглядность, визуализацию многих статистических методов, превратив их фактически в эффективные инструменты оперативного контроля качества. Их можно понять и эффективно использовать без специальной математической подготовки, даже не понимая глубоко их сущность и особенности. При всей своей простоте эти методы позволяют сохранить связь со статистикой и дают возможность профессионалам в управлении пользоваться результатами этих методов.

Статистический анализ — это исследование условий и факторов, влияющих на качество продукции.

Обычно для анализа данных на рабочем участке на японских предприятиях используются специально подобранные несложные для понимания и применения статистические методы — так называемые «семь инструментов контроля качества».

Эти семь инструментов объединяют следующие методы:

- расслоение;
- графики;
- диаграмма Парето;
- причинно-следственная диаграмма;
- гистограмма;
- диаграмма разброса;
- контрольные карты.

Перечисленные «семь инструментов контроля качества» при решении различных внутрифирменных проблем могут использоваться как в комплексе, так и по отдельности или в различных комбинациях.

Однако следует заметить, что, говоря о семи простых статистических методах контроля качества, следует подчеркнуть, что это инструменты познания, а не инструменты управления.

Основное их назначение — контроль протекающего процесса (производство спортивной услуги) и предоставление участнику процесса (руководителю спортивного клуба) фактов для корректировки и улучшения дальнейшей работы и функционирования клуба.

1. Расслоение — один из наиболее простых статистических методов.

Метод расслаивания исследуемых статистических данных — инструмент, позволяющий произвести селекцию данных, отражающую требуемую информацию о процессе.

Одним из наиболее простых и эффективных статистических методов, широко используемых в системе управления качеством, является метод расслаивания. Недаром японские кружки качества выполняют операцию стратификации в среднем до 100 раз при анализе проблем. В соответствии с этим методом производят расслаивание статистических данных, т.е. группируют данные в зависимости от условий их получения и производят обработку каждой группы данных в отдельности. Данные, разделенные на группы в соответ-

вии с их особенностями, называют слоями (стратами), а сам процесс разделения на слои (страты) - расслаиванием или стратификацией.

Отклонения могут быть различными и могут носить разносторонний характер. Если в производстве отклонения могут касаться сбыта, производства, срока поставок, то в сфере спортивных услуг отклонения будут связаны с соблюдением графика занятий, нормами прибыли, продаж, посещаемости.

Пример. В спортивном клубе существует следующая проблема: фитнес-тренировки не всегда начинаются вовремя. Расписание «сбивается» на 5-10 минут, и некоторые инструкторы вынуждены проводить укороченные занятия. Предлагается произвести расслаивание по факторам, влияющим на график тренировок. Причинами сбоя в расписании могут быть опоздания и невнимательность инструкторов, некомпетентность администраторов, медлительность обслуживающего персонала и использование спортивного оборудования различных видов и сложности эксплуатации. Так по результатам расслоения по «администраторам» станет понятно, кто именно влияет на нарушение графика; если расслаивание будет произведено по фактору «спортивное оборудование», то при значительном различии в данных можно определить влияние использования разного оборудования и т. д.

2. Графики - дают возможность не только оценить состояние на текущий момент, но и спрогнозировать тенденции развития в будущем. Графики могут строиться для оценки объема выручки и продаж, уровня посещаемости в разные временные периоды.

Проведя анализ по методу наименьших квадратов, можно спрогнозировать тенденцию изменения выручки и её приблизительный объем в будущем году. Таким образом, можно планировать расширение площадей фитнес-клуба, увеличение или сокращение предлагаемых услуг.

Для определения многих количественных показателей, необходимых для составления ясной картины о состоянии дел в фитнес-центре можно использовать столбчатые графики. Такие графики можно использовать, например, для определения уровня посещаемости клуба помесечно, что является необходимым для планирования бюджета, а также возможного расширения клуба и введения новых услуг.

3. Диаграмма Парето.

В 1897 г. итальянский экономист В. Парето (1845-1923 гг.) предложил формулу, показывающую, что блага распределяются неравномерно. Эта же теория была проиллюстрирована американским экономистом М. Лоренцом в 1907 г. на диаграмме. Оба ученых показали, что в большинстве случаев наибольшая доля доходов или благ принадлежит небольшому числу людей.

Доктор Д. Джурэн применил диаграмму М. Лоренца, которой он в 1907 г. проиллюстрировал распределение доходов в обществе, в сфере контроля качества для классификации проблем качества на немногочисленные, но существенно важные и многочисленные, но несущественные и назвал этот метод анализом Парето. Он указал, что в большинстве случаев подавляющее число дефектов и связанных с ними потерь возникают из-за относительно небольшого числа причин. При этом он иллюстрировал это с помощью диаграммы, которая получила название диаграммы Парето.

Диаграмма Парето - инструмент, позволяющий распределить усилия для разрешения возникающих проблем и выявить основные причины, с которых нужно начинать действовать.

В деятельности спортивных клубов постоянно возникают всевозможные проблемы, решению которых может способствовать использование диаграммы Парето: трудности с оборотом кредитных сумм и займов, принятием заказов на товары для спортивного магазина: появление бракованных товаров в партии, наличие на складах излишков товаров с ограниченным сроком использования, задержка сроков поставок запасных частей для тренажеров и ламп для соляриев и т.д.

Диаграмма Парето позволяет распределить усилия для разрешения возникающих в спортивном клубе проблем и установить основные факторы, с которых нужно начинать действовать с целью преодоления возникающих проблем.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Физическая культура - явление динамическое, мобильное, постоянно развивающееся в связи с развитием человека и общества и в связи с все новыми и новыми человеческими потребностями в занятиях физической культурой, активным отдыхом, фитнесом с целью укрепления здоровья, обретения имиджа успешного человека. Ведь на сегодняшний день уже сложился стереотип успешного человека — это молодой, здоровый, активный и инициативный человек, который осознает, что, вкладывая в свой имидж, он вкладывает в себя и в свое будущее. Именно поэтому в настоящее время резко увеличилось количество спортивных клубов и фитнес-центров, рассчитанных на различные слои населения, предлагающие от нескольких до десятков видов услуг. Поэтому возникает необходимость изучения и анализа качества услуг, предлагаемых спортивным клубом с целью выяснения тенденций развития клуба в перспективе, определения и реализации наиболее приоритетных услуг, разработки новых и усовершенствования уже существующих услуг. Интеграция статистических методов контроля качества услуг в сфере физической культуры позволяет сделать бизнес эффективным, приносящим солидную прибыль. Статистические методы контроля качества помогают выявить, а, следовательно, и решить многие проблемы, возникающие при управлении спортивным клубом.