

Какие подходы к обеспечению качества доступны организациям?

Прежде чем принимать решение о выборе стандартов качества, которым хотела бы соответствовать Ваша организация, соберите как можно больше информации о существующих наработках и ресурсах. Здесь мы предлагаем список основных подходов, которые доступны на сегодняшний день и используются организациями местных сообществ и некоммерческими организациями (НКО) Великобритании.

PQASSO¹

Система PQASSO была разработана компанией Charities Evaluation Services (CES) специально для НКО и организаций местных сообществ. Она нашла широкое применение в некоммерческом секторе. В 2008 году было опубликовано третье издание. PQASSO – это удобная для пользователя система, позволяющая оценить и повысить качество всех направлений и видов деятельности организации. PQASSO представляет собой практическое руководство, в котором обозначено 12 направлений, являющихся предметом оценки качества. Это, в том числе, услуги, ориентированные на пользователя; управление персоналом; управление организацией и результатами; и три уровня достижения качества. За поддержкой можно обратиться в CES либо воспользоваться услугами сети консультантов, имеющих сертификаты CES. PQASSO предлагает модель самостоятельной оценки, а также возможность получения внешней аккредитации (PQASSO Quality Mark / Знак качества PQASSO) на каждом из трех уровней. Комиссия по делам благотворительных организаций Великобритании (Charity Commission) недавно официально утвердила стандарты качества PQASSO для Уровней 2 и 3.

www.ces-vol.org.uk

Customer Service Excellence²

Customer Service Excellence - это национальный стандарт Правительства Великобритании в сфере обслуживания потребителей (клиентов). Изначально он разрабатывался для организаций общественного сектора, но позднее был адаптирован для использования во всех секторах. Стандарт рассматривает качество оказания услуг с позиции отношения к потребителю – является ли клиент ключевой фигурой, вокруг которой строится вся деятельность организации. В режиме он-лайн можно воспользоваться инструментом, предназначенным для самостоятельной оценки. Внешнюю оценку могут провести сертифицированные организации.

<http://www.cse.cabinetoffice.gov.uk/homeCSE.do>

EFQM Excellence Model³

Данный стандарт предлагает структурную рамку для всесторонней самостоятельной оценки процесса совершенствования и часто используется организациями, которые уже имеют некоторый опыт, связанный с повышением качества работы. EFQM Excellence Model (Европейская модель совершенства) позволяет организации заниматься каждым аспектом деятельности в плановом

¹ **Practical Quality Assurance System for Small Organisations (PQASSO)** – Система обеспечения качества, предназначенная для практического применения в малых организациях. (Прим. пер.)

² Стандарт **Customer Service Excellence** – смысловой перевод «Высокое качество обслуживания клиентов» (Прим. пер.)

³ **EFQM Excellence Model** - Европейская модель совершенства - разработана Европейским фондом управления качеством (European Foundation for Quality Management) при содействии Европейской Комиссии. (Прим. пер.)

порядке. Модель можно использовать для оценки эффективности повседневной работы, выявления возможностей для совершенствования, оценки нововведений, а также для сравнения собственной работы с деятельностью других организаций. Сегодня EFQM Excellence Model предлагает поэтапный подход к получению внешней аккредитации. Некоторые организации, достигшие высшего уровня в данном Стандарте, претендуют на получение престижной британской Премии за высокое качество, которая присуждается на конкурсной основе.

www.efqm.org

www.quality-foundation.co.uk

Investors in People (IiP)⁴

Данная система нацелена на совершенствование деятельности организации за счет эффективной работы персонала. Её главная задача заключается в формировании условий, когда индивидуальное, групповое и организационное обучение и развитие способствуют достижению целей организации. Существуют возможности для проведения внешней оценки либо регулярных ревизий, обеспечивающих постоянный процесс совершенствования. Система не охватывает все аспекты деятельности организации, а конкретно фокусируется на вопросах управления и поддержки персонала.

www.investorsinpeople.co.uk

Investing in Volunteers⁵

Данная система сфокусирована на привлечение добровольцев, проведение ознакомительного обучения и управления их деятельностью. Организации могут воспользоваться услугой внешней оценки. Частью её процесса является сопроводительная поддержка, которая включает проведение вводного семинара, предоставление обратной связи на результаты самооценки, а также (если необходимо) программы обучения с использованием информационных технологий (e-learning).

www.investinginvolunteers.org.uk

ISO 9001

ISO⁶ 9001 – это международный стандарт, который устанавливает требования к системам управления качеством. Его цель – помочь организациям удовлетворить запросы потребителей за счет концентрации усилий на вопросах организации и контроля процессов поставки продукции, оказания услуг и выполнения работ. Для подтверждения соответствия стандарту проводится внешняя оценка, которая осуществляется в форме аудиторской проверки два раза в год.

www.iso.org/iso/iso_catalogue/management_standards/iso_9000_iso_14000.htm

⁴ Стандарт **Investors in People, IiP** (смысловой перевод – «Инвестирующие в людей») был разработан National Training Task Force в сотрудничестве с Британской конфедерацией промышленников и Британским конгрессом профсоюзов в 1991 году. В 1997 году IiP приобрел международный статус. (Прим. пер.)

⁵ **Investing in Volunteers** – Смысловой перевод «Вклад в добровольцев» (Прим. пер.)

⁶ Поскольку название «**International Organization for Standardization**» имеет разную аббревиатуру в различных языках (в английском - IOS; в русском – МОПС / Международная Организация по Стандартизации; и во французском - OIN / Organisation internationale de normalisation), то было принято решение использовать сокращение «ISO», образованное от греческого «isos», т.е. «равный». Таким образом, независимо от национального языка, сокращенное название Международной организации по стандартизации на русском языке всегда будет обозначаться как «ИСО». (Прим. пер.)

Quality First⁷

Это система, разработанная для очень небольших организаций, которые не имеют штатных сотрудников. Она затрагивает все самые важные аспекты работы добровольного объединения и предлагает два уровня достижения качества. Внедрение данного стандарта закладывает основу для дальнейшего эффективного применения других стандартов, более высокого уровня и качества. Проведение внешней оценки не предлагается.

www.bvsc.org/development/quality-first.html

Social Accounting and Audit

Для всех организаций всех секторов, социальный аудит направлен на оказание поддержки организации в оценке, отчетности и повышении качества своей социальной деятельности и этического поведения путем внедрения стандартов отчетности перед различными группами стейкхолдеров.

<http://www.socialauditnetwork.org.uk>

VISIBLE

Данная система ориентирована исключительно на потребности организаций местных сообществ.

Она включает семь разделов, соответствующих семи характеристикам, таким как **Voice** («Голос [сообщества]»), **Independent** («Независимый») и **Services** («Услуги»). Для достижения соответствия данным стандартам организации могут воспользоваться целым рядом ресурсов, включая он-лайн инструкции и инструменты для самостоятельной оценки, консультации по телефону и услуги сети местных представителей. Помимо этого, организации могут обратиться к внешним оценщикам.

www.visiblecommunities.org

Некоторые из указанных систем контроля и обеспечения качества могут дополнять друг друга. Вполне возможно, Вы не пожелаете ограничиться одним стандартом. Например, некоторые организации используют PQASSO, но также хотели бы получить аккредитацию Investors in People. Однако проследите, чтобы стандартов не оказалось слишком много.

⁷ **Quality First** – смысловой перевод – «Качество превыше всего». (Прим. пер.)