

Байда Елена Александровна,

кандидат экономических наук, доцент кафедры управления качеством и производственными системами ФГБОУ ВПО «Сибирская государственная автомобильно-дорожная академия», г. Омск

baida_elena@mail.ru



Система экономики качества как инструмент оценки экономической эффективности организации

Аннотация. Статья посвящена вопросам повышения экономической эффективности и результативности системы менеджмента качества организации. В работе проанализированы особенности организации системы экономической оценки управленческих решений в области обеспечения качества на основе анализа затрат на качество. Также рассмотрена сущность системы экономики качества, ее основные функции и особенности построения.

Ключевые слова: конкурентное преимущество, качество, экономическая эффективность, система менеджмента качества, система экономики качества, затраты на качество, результативность, бизнес-процесс.

Раздел: (04) экономика.

Стратегическим направлением развития современной коммерческой организации является постоянный поиск новых эффективных подходов и методов, позволяющих ей быть лидером в условиях конкуренции. Большинство современных концепций повышения эффективности деятельности организаций базируются на теории, методологии и практике управления качеством. Связано это с тем, что конкурентные преимущества организации определяются в большинстве случаев соотношением уровня качества и цены выпускаемого товара.

Качество – это комплексное понятие, включающее множество факторов. Качество выпускаемой продукции (услуг) оказывает большое влияние на ценовую политику организации, так как цена часто назначается именно с учетом «комплекса качества». Ценовая политика организации обычно предусматривает установление цен на высоком уровне, соответствующем высокому качеству продукции и образу, формируемому организацией у потребителя в отношении ее товаров. Если организация создала себе репутацию производителя дорогих высококачественных товаров, то при разработке новой серии товаров она вряд ли пойдет по пути выпуска дешевых, но недостаточно качественных товаров.

Для обеспечения конкурентных преимуществ производителю важно иметь представление о качестве со стороны потребителя. Потребительское качество – это набор характеристик продукции (услуги), который способен понять и принять потребитель. Обычно эти параметры являются мотивационными при принятии решения о покупке. Однако процесс формирования «комплекса качества» товара основывается не только на потребительском представлении о качестве.

В каждой организации формируется внутрифирменная иерархия качества, которая отражает его связь с общей эффективностью деятельности. Производители, изготавливающие и реализующие эффективными методами высококачественную продукцию, получают конкурентные преимущества, тем самым улучшая экономические результаты своей деятельности.



Пирамида качества

На рисунке показано, что основой качества как комплексного понятия является качество продукции (услуги), которое зависит в первую очередь от эффективности бизнес-процессов организации. Верхушка пирамиды – это Всеобщее качество (TQM), отражающее философию вовлечения в процесс обеспечения требуемого качества каждого работника организации. Таким образом, понятие «качество» характеризует эффективность всех сторон деятельности организации – от разработки стратегии развития и повышения эффективности организационно-управленческой структуры до маркетинговой и реализационной политики [1].

Наиболее распространенным инструментом повышения эффективности производственной деятельности организации является внедрение и сертификация системы менеджмента качества (СМК) на основе требований международных стандартов ИСО серии 9000, которая определяется как часть общей системы менеджмента применительно к качеству [2]. Сертифицированная СМК дает организации следующие преимущества:

- повышение мотивации персонала за счет прозрачности и четкости выполняемых функциональных обязанностей;
- обогащение знаний персонала в области качества;
- повышение эффективности внутренних процессов организации;
- сокращение затрат за счет повышения производительности, повышения качества производимой продукции, оказываемых услуг и снижения уровня дефектности;
- постоянное совершенствование процессов организации за счет выявления и устранения потерь при осуществлении деятельности;
- улучшение внутренних коммуникаций, механизма планирования и распределения материальных ресурсов;
- повышение удовлетворенности потребителей путем выполнения их требований;
- непрерывное совершенствование деятельности организации с помощью применения современных инструментов менеджмента качества;
- повышение конкурентоспособности организации на российском и мировом рынке [3].

Все вышеперечисленные преимущества отражают положительное воздействие функционирующей СМК именно на организацию бизнес-процессов предприятия, что естественным образом влияет на улучшение экономических показателей его деятельности.

Внедрение СМК на предприятии – трудоемкий, длительный процесс, требующий большого количества ресурсов, в частности финансовых, например, на модернизацию производственных фондов предприятия, обновление технологий производства,

обучение персонала менеджменту качества. Поскольку затраты предприятия на разработку, внедрение и сертификацию СМК иногда сравнимы с капитальными вложениями, то высшему руководству необходим инструмент для экономического обоснования целесообразности внедрения и последующей оценки ее эффективности и результативности. Важность разработки и внедрения такого экономического инструмента для предприятий и организаций обуславливается также тем, что международные стандарты ИСО 9000 рекомендаций по этому поводу не дают.

Однако для анализа и оценки экономических аспектов качества в рамках действующей СМК наряду со стандартами ИСО серии 9000 на сегодняшний день введены в действие стандарты ИСО серии 10000 по экономике качества. Так, в ИСО 10014:2006 «Менеджмент качества. Руководящие указания по реализации финансовых и экономических выгод» описана взаимосвязь между эффективным менеджментом и достижением финансового и экономического эффекта. Развертывание методов менеджмента способствует развитию системного подхода для достижения финансовых и экономических целей организации, в результате чего появляется такое понятие, как система экономики качества, основа которого – понятие «затраты на качество».

Система экономики качества (СЭК) – это система сбора, анализа и оптимизации затрат на качество с целью повышения эффективности менеджмента качества организации. Она строится на учете и анализе экономических затрат, которые возникают при обеспечении и гарантировании удовлетворительного уровня качества, а также связаны с потерями, когда его уровень не удовлетворителен [4].

Система экономики качества должна функционировать наряду с действующей СМК. Так, если СМК является подсистемой общего менеджмента организации, то система экономики качества – подсистема СМК, позволяющая не только эффективнее с экономической точки зрения достигать целей в рамках менеджмента качества, но и обосновывать структуру, методы и подходы СМК, а также оценивать экономическую результативность ее работы. Обе системы имеют схожие черты, позволяющие им функционировать во взаимосвязи, и принципиальные различия, которые необходимо учитывать при разработке и внедрении этих систем для каждой конкретной организации (см. таблицу).

Сравнительная характеристика стандартов на СМК и СЭК

Общие черты	Принципиальные различия	
	ИСО 9000	ИСО 10000
Базируется на основных принципах менеджмента качества		
Главная цель – повышение эффективности деятельности организации в сфере качества и конкурентоспособности	Дают четкие указания по внедрению и обеспечению функционирования эффективных СМК	Опираясь на СМК, действуют в улучшении экономической деятельности

Необходимость разработки и внедрения экономического инструмента для оценки деятельности организаций в области качества обуславливается тем, что на практике им часто приходится обосновывать разрабатываемые в рамках действующей СМК мероприятия и определять конкретные сроки их окупаемости. Также внедрение СМК в современных условиях – это часто инвестиционный проект для организации, связанный не только с организационно-управленческими изменениями ее внутренней среды, но и с кардинальным обновлением производственной сферы предприятия (приобретение нового оборудования, технологий, инновации и т. д.).

Эффективность СМК должна подтверждаться изменениями экономических результатов деятельности организации за счет деятельности в области качества. Неэффективная система, которая реально не улучшает экономические показатели, может оказаться лишь дорогостоящим занятием и бесполезной тратой времени и не давать никаких преимуществ. Часто такое происходит, когда к разработке и внедрению СМК руководители подходят формально, желая обеспечить краткосрочные конкурентные преимущества на рынке. В этом случае реальная выгода от системы качества осознается не в полной мере и, что даже хуже, система в целом создается без учета специфических требований данного вида деятельности, которые нацелены на устранение затрат, связанных с несоответствиями. Устранить затраты на несоответствия возможно лишь в случае их выявления и оценки. Иначе говоря, экономию, достигнутую путем внедрения СМК, можно оценить, только если в распоряжении имеется базовая информация, с которой можно начинать оценку деятельности в области качества [5].

Как уже отмечалось выше, основой СЭК являются затраты, связанные с качеством, характеризующиеся как затраты, которые необходимо понести организации, чтобы обеспечить удовлетворенность потребителя продукцией (услугами). Требования к качеству продукции устанавливаются с учетом доступных процессов, персонала, ресурсов и финансов. Эти требования в решающей степени определяют затраты на производство и обслуживание, а следовательно, и цену продукции (услуги), причем если потребителю предлагается «новое» качество, то цена может существенно превышать себестоимость продукции.

Когда говорят об управлении качеством, как правило, имеют в виду качество изготовления, исходя из необходимости снижения уровня брака в процессе производства и минимизации отказов при использовании продукции потребителем.

Поэтому обычно к затратам на качество в производственной практике относят:

- 1) затраты на мероприятия и процессы, направленные на предотвращение несоответствий (дефектов, ошибок) при их выполнении;
- 2) затраты на проведение контроля качества во всех его видах;
- 3) затраты, связанные с финансовыми потерями от несоответствий как при выпуске (внутренние потери), так и при использовании (эксплуатации) продукции (внешние потери).

Наиболее важными по значимости для производителя являются так называемые затраты на создание качества, поскольку трудно назвать процессы (производственные и обслуживающие), от которых в той или иной степени не зависит качество продукции (услуги). Так как затраты на создание качества (на разработку новых материалов, поиск новых конструкторских и технологических решений, испытания и доводку новой продукции и т. п.) формируются по основным бизнес-процессам организации, то они требуют тщательного учета и анализа. На этих затратах не стоит экономить, так как их уровень намного ниже тех затрат, которые связаны с неэффективной, чреватой отказами и авариями эксплуатацией продукции (услуги).

Также нельзя экономить на затратах, связанных с предотвращением несоответствий (дефектов, ошибок, брака) и контролем, хотя необходимо отметить, что эти затраты имеют границы оптимальности – они не должны стремиться к нулю или непрерывно увеличиваться, но при этом экономические потери от несоответствий организация должна стремиться свести к нулю.

Основной целью СЭК является управление затратами на качество, под которым понимается их планирование, сбор, учет и анализ. Поскольку СЭК должна функционировать в рамках действующей СМК, созданной на принципах системного и процессного подходов к менеджменту, понятно, что наиболее целесообразно проводить сбор информации о затратах и их анализ в рамках исследования и оптимизации бизнес-

процессов, а учет затрат на качество встроить в механизм финансового и/или бухгалтерского учета. Связано это также с тем, что результаты анализа затрат на качество являются базой для планирования себестоимости продукции и принятия решений об инвестициях в производство.

На сегодняшний день большинство организаций не ведет какого-либо учета затрат на качество, что связано с трудностью их идентификации и определения, а также с отсутствием единой методики учета. Затраты на качество также не учитываются в общей бухгалтерской отчетности предприятия, что не дает возможности определить их влияние на экономические результаты деятельности организации.

Основой формирования информации о затратах, связанных с качеством в управленческом учете, является их соответствующая классификация. Это одна из важнейших задач в методологии управления этими затратами, правильное решение которой позволит обеспечить методическое единство планирования, учета и анализа затрат в русле современных концепций управления затратами на качество.

На сегодняшний день существует большое количество подходов к классификации затрат на качество, самыми известными из которых являются:

1. Подход Джурана – Фейгенбаума, подразделяющий затраты на три категории:
 - затраты на предупреждение дефекта;
 - затраты на оценку уровня качества;
 - убытки от брака.
2. Подход Ф. Кросби, который разделил затраты на качество на две категории:
 - затраты на соответствие;
 - затраты вследствие несоответствия.
3. Подход японских специалистов, положивших в основу классификации затрат принцип полезности, разделив их на две категории:
 - расходы на проведение работ по обеспечению качества;
 - убытки, вызванные неудовлетворительной деятельностью в области качества.

Детально анализируя различные подходы к классификации затрат на качество, можно определить их основное сходство, заключающееся в том, что затраты на качество можно разделить на две группы:

- экономически обоснованные затраты, положительно влияющие на результаты деятельности предприятия;
- убытки, снижающие как экономические результаты деятельности предприятия, так и его имидж в глазах потребителя.

Принятая на предприятии классификация затрат является основой отчета о затратах на качество, содержание которого должно раскрываться через статьи по звеньям цепочки ценностей. В рамках менеджмента качества этими звеньями являются процессы СМК. Таким образом, затраты на качество – лучший критерий успешности деятельности в области управления качеством, так как они определяют цену товара, его себестоимость и прибыль организации.

Таким образом, можно сделать вывод, что применение экономических методов в СМК заложено в самих принципах менеджмента качества, например таком, как постоянное улучшение деятельности организации. Подтверждение выполнения целого ряда обязательных требований к СМК в новой версии стандартов ИСО серии 9000 также невозможно без использования экономических показателей. Поэтому для оценки эффективности и результативности системы качества организации необходимо руководствоваться не только стандартами на эти системы, но и стандартами на системы экономики качества, которые отражают экономические аспекты деятельности организации в области качества.

Ссылки на источники

1. Байда Е. А. Обеспечение конкурентоспособности производственных организаций // Вестник Сибирской государственной автомобильно-дорожной академии. – 2015. – № 3. – С. 79–83.
2. ГОСТ Р ИСО 9000–2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. – М.: ФГУП «Стандартинформ», 2015. – 95 с.
3. Сайт «Русский регистр». – URL: <http://www.rusregister.ru>.
4. Угрюмова М. А. Внедрение системы экономики качества как фактор повышения конкурентоспособности предприятия // Российский журнал экономики. – 2014. – Т. 2. – № 2. – URL: www.theoreticaleconomy.info.
5. Байда Е. А., Кульгускина К. В. Сравнительный анализ систем менеджмента качества и экономики качества организации // Развитие дорожно-транспортного и строительного комплексов и освоение стратегически важных территорий Сибири и Арктики: вклад науки: материалы междунар. науч.-практ. конф.: электронный ресурс. – Омск, 2014. – С. 97–100.

Elena Bayda,

Candidate of Economic Sciences, Associate Professor at the chair of Management of Quality and Manufacturing Systems, Siberian State Automobile and Highway Academy, Omsk

baida_elena@mail.ru

The system of quality economy as assessment tool of organization's economic efficiency

Abstract. The paper is devoted to questions of increase of economic efficiency and productivity of quality management system of the organization. The author analyses the features of organization of economic assessment of administrative decisions in the field of ensuring quality on the basis of the analysis of quality costs. The essence of the system of quality economy, its main functions and features of construction are considered.

Key words: competitive advantage, quality, economic efficiency, quality management system, system of economy of quality, costs of quality, productivity, business process.

References

1. Bajda, E. A. (2015). "Obespechenie konkurentosposobnosti proizvodstvennyh organizacij", *Vestnik Sibirskoj gosudarstvennoj avtomobil'no-dorozhnoj akademii*, № 3, pp. 79–83 (in Russian).
2. (2015). *GOST R ISO 9000–2015. Sistemy menedzhmenta kachestva. Osnovnye polozhenija i slovar'*, FGUP "Standartinform", Moscow, 95 p. (in Russian).
3. Sajt "Russkij registr". Available at: <http://www.rusregister.ru> (in Russian).
4. Ugrjumova, M. A. (2014). "Vnedrenie sistemy jekonomiki kachestva kak faktor povyshenija konkurentosposobnosti predprijatija", *Rossijskij zhurnal jekonomiki*, t. 2, № 2. Available at: www.theoreticaleconomy.info (in Russian).
5. Bajda, E. A. & Kul'guskina, K. V. (2014). "Sravnitel'nyj analiz sistem menedzhmenta kachestva i jekonomiki kachestva organizacii", *Razvitie dorozhno-transportnogo i stroitel'nogo kompleksov i osvoenie strategicheskij vazhnyh territorij Sibiri i Arktiki: vklad nauki: materialy mezhdunar. nauch.-prakt. konf.: jelektronnyj resurs*, Omsk, pp. 97–100 (in Russian).

Рекомендовано к публикации:

Горевым П. М., кандидатом педагогических наук,
главным редактором журнала «Концепт»

Поступила в редакцию <i>Received</i>	28.03.16	Получена положительная рецензия <i>Received a positive review</i>	29.03.16
Принята к публикации <i>Accepted for publication</i>	29.03.16	Опубликована <i>Published</i>	26.04.16



www.e-koncept.ru

© Концепт, научно-методический электронный журнал, 2016

© Байда Е. А., 2016