

ЭКОНОМИКА КАЧЕСТВА: ТЕНДЕНЦИИ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ

В настоящее время зарубежные исследования в области экономики качества достаточно интегрированы и основываются на богатом накопленном опыте (как практическом, так и опыте теоретических изысканий). Можно выделить три основных направления, принципиально различающихся между собой:

1) развитие концепции А. Фейгенбаума по управлению затратами на обеспечение качества на основе РАФ-модели;

2) концепция управления стоимостью потери качества;

3) формирование концепции управления затратами в рамках бизнес-процессов.

РАФ-модель (модель “Предупреждение – оценка – отказ”) является самой распространенной и широко применяемой на предприятиях Европы и США. Эта модель официально принята Комитетом по затратам на качество (QCC) Американского общества качества (ASQ) и на сегодняшний день является универсальной, т.е. применяемой (при соответствующей переработке) всеми компаниями, независимо от их отраслевой принадлежности или сферы деятельности. Она используется в промышленности, сфере услуг, деятельности административных органов и в других областях экономики.

Эта модель построена на основе логических рассуждений: при отсутствии всякого контроля или при небольшом объеме контроля дефектные изделия составляют большой процент и потери от брака достаточно велики; увеличение затрат на контроль приводит к снижению процента дефектов и потерь от несоответствий; при полном отсутствии дефектов потери от брака равны нулю, но при этом затраты на контроль качества асимптотически приближаются к бесконечности. Улучшение качества изготовления достигается путем увеличения числа мероприятий, направленных на преодоление ситуаций, приводящих к появлению несоответствий. Это вызывает рост превентивных затрат, который первоначально сопровождается медленным снижением затрат на оценку качества в связи с ослаблением контроля.

Концепция управления стоимостью потери качества тоже не является принципиально новой. Термин “стоимость потери качества” был введен в обиход еще в 1950-е гг. Цель управления стоимостью потери качества состоит в снижении общей суммы затрат посредством правильного учета и управления традиционными затратами на предотвращение неисправностей, поддающихся контролю.

Концепция управления затратами в рамках бизнес-процессов появилась одной из последних и в настоящий момент находится в развитии. При этом в ее основу была положена идея Дж. Джурана о делении затрат на необходимые и излишние (в современном варианте – “деньги, затраченные” и “деньги, потерянные”). Данная модель исходит из того, что производственный менеджмент – это менеджмент системы процессов, приносящих прибыль организации. При этом влияние мероприятий, связанных с качеством, на увеличение выручки и снижение издержек можно проследить с помощью цепочки успеха предприятия в области менеджмента качества [2].

Похожая схема, но в варианте, ориентированном не на экономические аспекты, а на аспекты управления, получила более широкое распространение и вошла в международные стандарты ИСО серии 9000:2000. В этих стандартах, аккумулировавших весь накопленный опыт по менеджменту процессов в организации, в том числе и связанный с экономикой качества, сделан акцент на изучение ценности ка-

чества и эффективности процессов в системе менеджмента качества (СМК) на основе добавления ценности организации.

Выделим основные направления отечественных исследований экономики качества:

- 1) совершенствование концепции управления затратами на обеспечение качества;
- 2) переход к комплексной системе управления внутрифирменными затратами на предприятии (в другом варианте – системе экономики качества);
- 3) развитие направления менеджмента затрат на качество процессов (видов деятельности в системе менеджмента качества).

Рассмотрим идею каждого из этих научных направлений.

Совершенствованием концепции управления затратами на обеспечение качества в настоящее время занимаются ученые и специалисты Санкт-Петербургской финансово-экономической академии. Согласно этой концепции, “затраты на качество рассматриваются как один из механизмов экономического описания деятельности в СМК и классифицируются, исходя из их отношения к механизму управления” [3]. При этом в основу классификации положена идея о том, что существуют затраты, являющиеся объектом управления (управляемые), и есть затраты, направленные на изменение управляемых затрат (управляющие). При этом затраты действуют только в рамках отдельных областей управления и позволяют оценить эффективность конкретного управляющего воздействия.

Другая концепция – комплексное управление внутрифирменными затратами на предприятии – предполагает, с одной стороны, выбор альтернативного варианта действий при принятии управленческих решений, а с другой – “анализ процессов производственно-хозяйственной деятельности и их последовательности на предмет соответствия целям организации”. При этом данные для анализа затрат могут быть получены путем ведения внутрифирменного управленческого учета. Третья концепция – модель менеджмента затрат на качество процессов (видов деятельности в СМК) – основана на классификации затрат по принципу полезности (“затраты полезные” и “затраты бесполезные” – убытки). Этот метод используется когда необходимо идентифицировать критические области производственной деятельности, оптимизировать затраты на качество, выявить неэффективные виды деятельности и снизить затраты на качество без ущерба самому качеству.

Основным источником информации о затратах на качество в этом случае будут данные специального (управленческого) учета.

При этом менеджмент качества организации рассматривается как цепочка взаимосвязанных и взаимозависимых процессов (видов деятельности), привязанных к центрам деятельности (или центрам ответственности), каждому из которых соответствуют конкретные статьи затрат на качество. Таким образом, модель менеджмента затрат на качество процессов, с одной стороны, полностью соответствует требованиям к СМК – “рассмотрение процессов с точки зрения добавления ценности и достижения результатов в показателях работы и эффективности” (МС ИСО 9001:2000), а с другой стороны, направлена не только на повышение удовлетворенности потребителей, но и на достижение финансовых результатов и выгод организации-производителя. При этом становится возможным оценить бизнес-процессы с точки зрения их стоимости и эффективности, проследить изменение во времени различных видов затрат (расходов) для каждого процесса. А главное, узнать, как изменение затрат в рамках отдельного процесса влияет на изменение добавленной ценности всех процессов организации.

Впервые за почти вековую историю эволюции экономики качества отечественные и зарубежные исследования идут в одном направлении (менеджмент затрат на качество процессов). Масштаб исследований экономических аспектов качества в России и за рубежом несопоставим. Очень немногие отечественные предприятия идут на риск внедрения системы управления затратами на качество, поэтому не всегда возможно подкрепить теоретические изыскания положительным практическим опытом их применения на промышленных предприятиях.

Преимущества управления затратами на качество в организации несомненны. Большинство современных руководителей при формировании службы качества и внедрении СМК в организации задаются вопросом: какую прибыль принесет реализация такого проекта (ведь ни для кого не секрет, что внедрение СМК требует вложения дополнительных ресурсов)? Зачастую в организациях, разработавших и внедривших СМК, наблюдается устойчивый рост финансовых показателей, однако доказательства того, что это связано именно с функционированием системы, отсутствуют (ведь на изменение финансовых показателей влияет огромное число факторов).

Современная версия стандартов ИСО серии 9000 дает возможность руководителям служб качества доказать не просто право на существование, но и определить реальную прибыль от внедрения СМК,

проанализировав изменения показателей эффективности бизнес-процессов. И это только одно из возможных преимуществ использования экономических методов в СМК.

Обобщая сказанное, можно сделать вывод: современные требования к СМК предполагают обязательное использование в них финансовых механизмов. При этом нельзя ограничиться только учетом и анализом затрат на качество, рекомендации по использованию которых были даны еще в стандартах ИСО серии 9000:1987. За прошедшие десятилетия изменился не только подход организации менеджмента в организациях (ИСО серии 9000:1994, а затем ИСО серии 9000:2000), но и к финансовому менеджменту в системе качеств (ИСО/ТО 10014:1999, ИСО серии 9000:2000). Современные исследовательские работы в области экономики качества позволяют руководителям предприятий и специалистам в области качества выбрать свой путь с учетом специфики, уровня развития и перспективных целей организации.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- 1 Конарева Л.А. Структура затрат на обеспечение качества продукции и услуг в компаниях стран с развитой рыночной экономикой // Методы менеджмента качества. № 10. 2001.
- 2 Брун М., Греорги Д. Управление качеством: затраты и выгоды // Корпоративный менеджмент. Internet –версия. 2001.
- 3 Демеденко Д.С., Балашов О.В. Экономика качества в системах управления: Сборник трудов СПб, 2000.