

УПРАВЛЕНИЕ ЭКОНОМИКОЙ КАЧЕСТВА

Трутнев В.В.¹, Алешина Н.И.², Кашапова А.Ф.³, Гатауллина А.И.⁴, Галимова А.И.⁵

¹Трутнев Вячеслав Викторович – кандидат экономических наук, доцент;

²Алешина Надежда Ивановна – бакалавр;

³Кашапова Айгуль Фирдаусовна – бакалавр;

⁴Гатауллина Аделия Ильсуровна – бакалавр;

⁵Галимова Аделина Ильфановна – бакалавр,

кафедра экономики и управления на предприятии,

Казанский национальный исследовательский технический университет имени А. Н. Туполева-КАИ,

г. Казань

Аннотация: в статье рассматривается содержание руководства по управлению экономикой качества продукции.

Ключевые слова: экономика, качество, управление, затраты.

В рамках трансформации концепций менеджмента и поглощение менеджмента всеобщим качеством немаловажную роль играют экономические аспекты. Известно, что от качества продукции зависит степень удовлетворенности потребителей, а от их удовлетворенности - финансовые результаты предприятия. Выстроив такую незамысловатую логическую цепочку понятно, что затраты на качество не только необходимо учитывать, но и управлять ими. В связи с этим достижение абсолютного качества представляется экономически невозможным.

В отношении деятельности в области качества предприятия базируются на содержание стандарта ИСО серии 9000. Фундаментальным документом в области затрат на качество является руководство по управлению экономикой качества. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО/ТО 10014-2005 идентичен международному стандарту ISO/TR 10014:1998 «Guidelines for managing the economics of quality». Введение данного документа было лишь в 2006 году. В руководстве изложена концепция и методология управления экономикой качества, позволяющая увеличить удовлетворенность потребителей и снизить затраты.

Рассмотрим содержание данного руководства.

Областью применения стандарта является деятельность всех предприятий и на всех уровнях управления, исключения составляют договорные ситуации или в качестве объекта аудитов третьей стороны. Руководству предприятия следует определить и документировать свою главную цель, а также политику и задачи в области качества. После этого для увеличения экономического результата планируют деятельность, обеспечивающую увеличение добавленной стоимости и сокращение затрат. Предприятия, функционируя в условиях инновационной экономики, должны рассматривать затраты, добавляющие ценность как форму модернизации или как инновацию, которые позволят уменьшить себестоимость.

Для создания экономики качества выделим следующие этапы [1, с. 2]:

1. Определение цели внедрения.
2. Обучение персонала.
3. Выбор направления работ в области экономики качества.
4. Создание регламентирующих документов.
5. Апробация выбранного метода на одном или нескольких процессах системы менеджмента качества.
6. Полномасштабное внедрение.

В руководстве представлена методология управления экономикой качества.

Базируясь на принципах всеобщего управления качеством, в частности постоянное улучшение - неизменной целью организации и СМК должно стать постоянное улучшение, предприятие следует запланировать и осуществить мероприятия по улучшению качества. После реализации данных мероприятий необходимо провести их анализ и скорректировать последующую деятельность.

Стандарт рекомендует процедуру управления экономикой качества, содержащую оценку процесса в двух направлениях: оценка со стороны предприятия и оценка со стороны потребителей. Анализ проводится по 2 направлениям: анализ процессов, протекающих внутри предприятия и анализ удовлетворенности потребителей. Отправной точкой анализа затрат на качество является их классификация. В настоящее время существуют следующие модели классификации затрат [2, с. 560]:

- группировка затрат под рубрикой «Предотвращение, оценка и отказ»;
- группировка затрат под рубриками «Стоимость соответствия» и «Стоимость несоответствия»;
- группировка затрат по стадиям жизненного цикла продукции (модель жизненного цикла);
- идентификация и измерение в расчете стоимости дефектов, обусловленных плохо спланированной или плохо выполненной работой.

Определение затрат по группам представляется предприятиям провести самостоятельно, исходя из специфики деятельности и созданной структуры системы менеджмента качества.

Стандарт рекомендует использование двух категорий: стоимость соответствия (cost of conformity) - затраты на выполнение всех установленных и предполагаемых потребностей потребителей при безотказности существующего процесса; стоимость несоответствия (cost of nonconformity) - затраты, обусловленные отказом существующего процесса.

Анализ процессов и операций в области качества должен содержать способы управления и необходимые ресурсы, расходы на эти операции и базу распределения.

Анализ степени удовлетворенности потребителей позволяет выявить: факторы, влияющие на неудовлетворенность; факторы, влияющие на удовлетворенность и факторы восхищения. Предприятие достигнет наибольшего успеха, если будет удовлетворять не только требуемый уровень качества продукции, но и превосходить ожидания потребителей. [4, с. 232].

Отчет об удовлетворенности потребителей должен содержать не только собранные в отчетном периоде данные, но и сравнительный анализ с предыдущим периодом, тенденциями изменений, промышленными нормами или с конкурентной информацией, если таковые имеются. Изучение степени удовлетворенности потребителей в других отраслях может дать полезную информацию для сравнения с собственными результатами.

Следующим этапом является оценка возможностей предприятия что-либо улучшить и оценка этих улучшений с точки зрения финансовых показателей. Анализ возможностей предприятия должен осуществляться по следующим направлениям улучшений [3, с. 23]:

- коррекции несоответствий;
- предотвращения несоответствий;
- постоянного улучшения;
- совершенно новой продукции или процессов.

Повысить удовлетворенность потребителей можно по двум направлениям либо разработать инновационные изделия, либо провести более эффективную маркетинговую кампанию. Для сокращения затрат на качество существует 2 пути: снизить затраты соответствия (модернизация, рациональное использование всех видов ресурсов и т.д.), снизить потери (сокращение внутренних и внешних дефектов, сокращение отходов и перерасходов).

На основе анализа возможностей предприятия необходимо оценить эти направления с точки зрения затрат и предполагаемой прибыли. Объективные результаты оценки должны способствовать созданию и внедрению плана мероприятий по улучшению.

В заключении хотелось бы привести слова Дж. Джурана: «Для того чтобы заставить высший менеджмент инвестировать в качество, необходимо перевести язык представлений о менеджменте качества на более понятный им язык денег».

Список литературы

1. ГОСТ Р ИСО/ТО 10014-2005. Руководство по управлению экономикой качества.
2. Системы, методы и инструменты менеджмента качества / Под ред. М.М. Кане. СПб.: Питер, 2009. 560с.
3. *Трутнев В.В.* Организация ресурсосбережения на машиностроительном предприятии: автореф... канд. экон. наук: 05.02.22 / Казан. нац. исслед. техн. ун-т им. А. Н. Туполева КАИ. Казань: [б. и.], 2012. 23 с.
4. Экономика качества. Основные принципы и их применение / Под ред. Дж. Кампанеллы. М.: РИА «Стандарты и качество», 2005. 232 с.