

ЭВОЛЮЦИЯ МЕЖДУНАРОДНЫХ СТАНДАРТОВ ИСО В ОБЛАСТИ ЭКОНОМИКИ КАЧЕСТВА: ОТ ЗАТРАТ НА КАЧЕСТВО К ДОСТИЖЕНИЮ ФИНАНСОВЫХ И ЭКОНОМИЧЕСКИХ ВЫГОД

Еналеева Юлия Рифатовна

канд. экон. наук, доцент кафедры управления качеством

e-mail: enaleeva@list.ru

Мордовский государственный университет имени Н.П. Огарева,
г. Саранск

Исследование вопросов экономики качества в настоящее время является одной из ключевых проблем менеджмента качества. В статье исследована эволюция стандартов ИСО, затрагивающих экономические аспекты качества, акцентировано внимание на переход от управления затратами на качество к применению различных методов и средств, позволяющих получить достижимые финансовые и экономические выгоды.

Ключевые слова: экономика качества, затраты на качество, международные стандарты ИСО, управление, экономические и финансовые выгоды.

Исследование вопросов экономики качества в настоящее время является одним из важных направлений менеджмента качества. При этом проблемы, связанные с экономическим обеспечением качества в экономической науке стали подниматься еще в середине 1950-х гг. В тот период времени большинство исследований в данной области затрагивало вопросы, связанные прежде всего с управлением затратами на качество. В последующем понимание важности и необходимости управления затратами на качество привело к созданию соответствующих национальных и международных стандартов. Впервые определенные требования к управлению затратами на качество появились в американском военном стандарте Mil-Q-9858 «Требования к программам качества», изданном Министерством обороны США в 1959 г. На протяжении 1960 – 1980 гг. ряд стандартов и справочных изданий в данной области выпустили Комитет американского общества по контролю качества по затратам на качество, Британский институт стандартизации, национальные органы по стандартизации других стран.

Таким образом к моменту принятия Международной организацией по стандартизации (ИСО) решения о разработке международных стандартов на системы качества вопросы экономики качества были сравнительно неплохо изучены и имелись практические результаты управления затратами на качество на предприятиях. Чтобы понять направления эволюции стандартов ИСО, затрагивающих экономические аспекты качества, целесообразно сравнить действующие международные стандарты ИСО с их первоначальной версией. Сравнение делает очевидными произошедшие изменения в трактовках финансовых аспектов систем менеджмента качества.

В первоначальной редакции МС ИСО серии 9000 версии 1987 г. экономика качества ограничивалась лишь рассмотрением затрат, связанных с качеством (затраты на предупреждение дефектов и на контроль и оценку качества), и оценкой ущерба от ненадлежащего качества продукции (внутренние и внешние потери от дефектов) [6]. То есть все сводилось к традиционным затратам на обеспечение соответствия продукции установленным требованиям и к ущербу от несоответствий, причем стандарт был нацелен на сокращение только последней составляющей затрат, связанных с качеством.

В 1994 году вышла вторая редакция МС ИСО 9000. В МС ИСО 9000:1994 учет и анализ затрат, связанных с качеством предусматривался в разделе 6 «Финансовые аспекты качества» МС ИСО 9004:1994, имеющего рекомендательный характер. В данном стандарте предлагались три метода сбора, представления и анализа элементов финансовой отчетности:

1. метод калькуляции затрат на качество;
2. метод калькуляции затрат, связанных с процессами;
3. метод определения потерь вследствие низкого качества [9].

Применять каждый из этих методов рекомендовалось исходя из индивидуальной структуры организации, сферы ее деятельности и уровня развития системы менеджмента качества. При этом МС ИСО 9004:1994 не исключал применение и других методов или их модификаций. Изложенные в МС ИСО 9004:1994 методы определения затрат на качество представляют собой по существу обобщение мирового опыта теории и практики в этой области. Указанные базовые модели являются достаточно узкими, не позволяют охватить полностью деятельность в системе качества, не формируют четких критериев классификации затрат. Рекомендации ИСО 9004:1994 в отношении финансовых аспектов управления качеством не позволяли в полной мере выявлять неэффективные виды деятельности и принимать экономически обоснованные решения в области менеджмента качества. Вместе с тем по сравнению с первой версией МС ИСО серии 9000, в данном стандарте круг финансовых аспектов качества был расширен и стал охватывать помимо традиционных затрат, связанных с качеством, все расходы, обусловленные выполнением установленных и подразумеваемых требований потребителей. Стандарт требовал сокращения как затрат на обеспечение соответствия продукции указанным требованиям, так и ущерба от несоответствий.

В 2000 году вышла третья редакция МС ИСО 9000. Как и в предыдущих версиях, в МС ИСО 9000:2000, отражение экономических аспектов качества отсутствовало в стандарте, предназначенном для сертификации (МС ИСО 9001:2000) [1 –3]. Этому есть логическое объяснение. При сертификации систем качества экономические аспекты, связанные с обеспечением требуемого качества и снижением издержек вследствие дефектов, отступают на второй план. И в данном контексте, то есть в рамках сертификации, это справедливо. Наличие у предприятия сертификата свидетельствует о том, что предприятие способно производить качественную продукцию. Сертифицирующего органа не интересует, какой ценой это будет достигнуто. Предприятие само должно

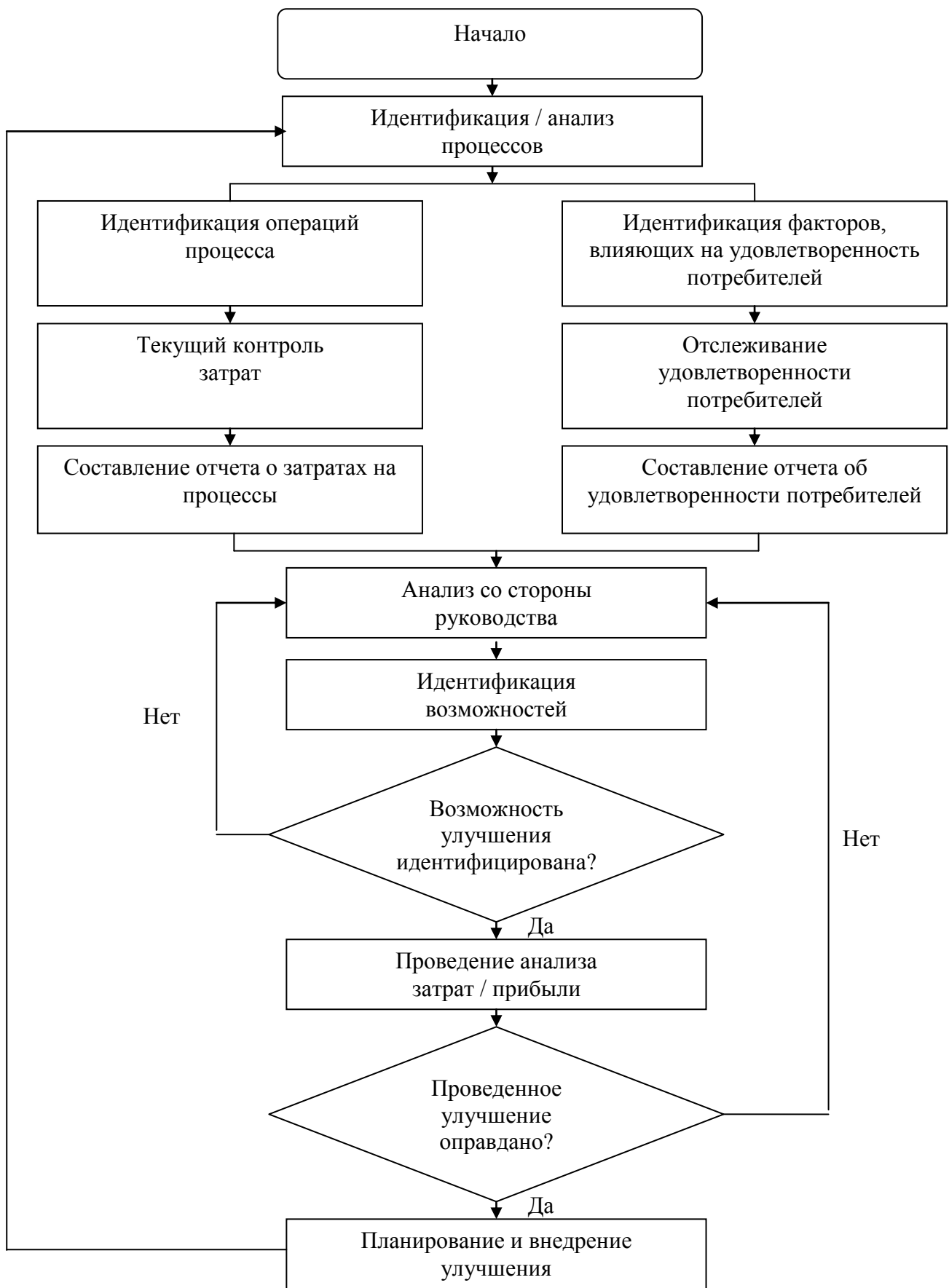
беспокоиться об экономических сторонах любого вопроса, в том числе, касающегося качества.

Тем не менее, было бы опрометчиво утверждать, что данный вопрос остался вне рамок МС ИСО 9000:2000 в целом. Косвенно экономические аспекты качества присутствуют как в терминологическом стандарте ИСО 9000:2000 и в рекомендациях по улучшению деятельности – МС ИСО 9004:2000, так и требованиях к системе менеджмента качества, выполнение которых обязательно для получения сертификата – МС ИСО 9001:2000. Прежде всего, в МС ИСО 9000:2000 были выделены понятия результативности – «степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов» и эффективности – «связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами». Кроме того, подтверждение выполнения ряда обязательных требований к системам менеджмента качества, предусмотренных стандартами, невозможно без учета затрат на качество. В связи с тем, что управление затратами на качество пронизывало данные стандарты, а конкретные методы и рекомендации остались за их рамками, это предоставляло предприятиям огромные возможности для творческой работы в данной области [8]. Однако отсутствие конкретных практических рекомендаций в области экономики качества приводило к тому, что все же большинство предприятий в данной сфере работу практически не проводили, и в лучшем случае ограничивались лишь учетом и анализом затрат, которые по их мнению можно было считать затратами на качество.

В последней версии МС ИСО серии 9000, а именно МС ИСО 9001 – 2007 и МС ИСО 9004 – 2009 подход к экономике качества по сравнению с предыдущей версией практически не изменился. Во многом это объясняется тем, что с конца прошлого века ИСО осознав всю важность данного вопроса приступил к разработке специальных стандартов, затрагивающих экономические аспекты качества.

Так, в конце 1998 года ТК ИСО 176 опубликовал технический отчет ИСО / ТО 10014 «Руководящие указания по управлению экономикой качества». Однако российский аналог данного стандарта – ГОСТ Р ИСО / ТО 10014 : 2005 «Руководство по управлению экономикой качества» появился гораздо позже. В нем предлагается рассматривать деятельность организации как совокупность процессов и рекомендуется использовать процессную модель определения затрат на качество. Одновременно с этим предлагается вести мониторинг удовлетворенности потребителя и оценивать затраты по соотношению затраты/прибыль.

В данном стандарте изложена методология управления экономикой качества, представленная на рис. 1 [4]. Реализацию методологии начинают с идентификации или анализа процессов предприятия. Это обеспечивает возможность идентификации, текущего контроля и занесения в отчет операций и связанных с ними затрат. Предприятие должно суммировать затраты и сравнивать их с подходящей базой измерения, такой, как чистая сумма продаж, входные данные о затратах или живой труд. Отчеты о затратах могут составляться предприятием или его подразделениями на основе собственных потребностей.



Р и с у н о к **Методология управления экономикой качества**

В рассматриваемом стандарте особое внимание уделено факторам удовлетворенности потребителей, которые разделены на три группы: вызывающие неудовлетворенность, удовлетворенность и восхищение. Так как потребности потребителей и предприятий постоянно меняются, предприятие должно непрерывно отслеживать удовлетворенность потребителей, чтобы облегчить проведение анализа тенденций изменений. Отчет об удовлетворенности потребителей должен содержать источники информации и методы, используемые для ее сбора, оценку факторов, которые повлияли на удовлетворенность. Данные сравнений с предыдущими результатами, тенденциями изменений, промышленными нормами или с информацией о конкурентах, если таковые имеются, также должны быть включены в отчет.

Отчеты о затратах на процессы и об удовлетворенности потребителей могут быть затем использованы руководством при проведении анализа для идентификации возможностей улучшения процессов и удовлетворенности потребителей. Анализ отчетов проводят:

- через определенные интервалы времени;
- сравнивая их с планами и используя сравнимые данные;
- с учетом изменений в деловой среде.

Предприятие должно анализировать информацию, представленную в отчетах, чтобы определить, имеются ли возможности для улучшения в следующих областях:

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

Руководство должно провести анализ затрат/прибыли, чтобы рассмотреть экономические результаты всех возможных мер по улучшению качества и определить, оправданы ли предлагаемые меры с учетом краткосрочной и долгосрочной прибыли. Если эти меры санкционированы руководством, то следует запланировать и осуществить улучшение качества, а также проконтролировать результаты, чтобы обеспечить обратную связь.

Стандарт рекомендует регулярно применять предложенную методологию с целью постоянного улучшения.

Таким образом, стандарт ИСО 10014 расширяет понятие «экономика качества» и рассматривает как требования сокращения затрат, так и задачи увеличения доходов предприятия и другие желаемые эффекты от повышения качества. Экономические последствия повышения качества оцениваются не только с точки зрения сокращения затрат, связанных с качеством, но и повышения уровня удовлетворенности потребителей. При этом стандарт рекомендует отслеживать все указанные последствия с применением финансовых методов. В результате разработчикам стандарта удалось достичь совместимости экономики качества с принципами всеобщего управления на основе качества (TQM).

Данный подход нашел дальнейшее развитие в следующей версии международного стандарта ИСО 10014, который был издан в 2006 г. Российский ана-

лог данного стандарта – ГОСТ Р ИСО 10014 – 2008 «Руководящие указания по достижению экономического эффекта в системе менеджмента качества» [5]. В нем изложены указания по получению финансовых и экономических выгод путем эффективного применения восьми принципов управления качеством, изложенных в стандартах ИСО серии 9000: ориентация на потребителя, лидерство руководителей, вовлечение работников, процессный подход, системный подход к управлению, постоянное улучшение, основанное на фактах принятие решений и взаимовыгодные отношения с поставщиками.

В данном стандарте высшему руководству представлена информация для содействия эффективному применению принципов управления и выбора методов и средств, которые обеспечивают устойчивый успех организации. В качестве средства анализа недостатков и установления приоритетов предусмотрена самооценка.

В целом экономические выгоды достигаются путем эффективного использования ресурсов и реализации соответствующих процессов для повышения общего благополучия и процветания организации. Финансовые выгоды достигаются в результате организационного совершенствования в денежной форме и применения экономически эффективных методов управления в организации путем:

- повышения ответственности служащих,
- прироста интеллектуального капитала,
- разработки оптимальных, эффективных и рациональных процессов,
- повышения эффективности цепи поставок,
- сокращения периода от начала разработки изделия до выхода его на рынок,
- повышение результатов, надежности и устойчивости организации.

Успешная интеграция принципов управления опирается на применении процессного подхода и методики: планирование, исполнение, проверка, совершенствование.

Вот лишь некоторые из предложенных в ИСО 10014:2006 методов и средств:

- анализ сильных и слабых сторон, возможностей и угроз (SWOT- анализ)
- управление связями с потребителями (CRM);
- система сбалансированных показателей;
- совершенствование организационной структуры (OD);
- анализ рисков;
- самооценка;
- управление трудовыми ресурсами;
- планирование повышения и аттестации квалификации;
- повышение квалификации;
- статистическое управление процессами SPC;
- управление по целям (MBO);
- коммуникации;

- калькуляция затрат по функциям (ABC) ;
- функционально-ориентированное управление (ABM);
- расчет затрат на жизненный цикл (LCC);
- анализ периода окупаемости капитала (PP);
- аудит продукции;
- аудиты систем;
- анализ Парето;
- анализ прибыли на инвестиции (ROI) ;
- прирост капитализации (EVA);
- анализ периода окупаемости;
- задачи по снижению затрат;
- экономичные производственные процессы (Бережливое производство);
- теория ограничений (ТОС) - Решение узких мест;
- модели обеспечения превосходства в бизнесе и др.

Всего в стандарте ИСО 10014:2006 перечислено порядка 80-ти различных методов и средств, применив которые в указанных в стандарте процессах управления организацией, можно получить вполне определенные достижимые финансовые и экономические выгоды. Таким образом, стандарт ИСО 10014:2006 дополняет положения стандарта ИСО 9004:2000 в части улучшения характеристик деятельности и содержит примеры некоторых выгод.

В пресс-релизе по поводу выхода этого стандарта отмечается, что до последнего времени высшее руководство компаний и профессионалы в области качества не имели общего, понимаемого ими всеми языка. Взгляд высшего руководства на реализуемые мероприятия обычно выражается в финансовых терминах. Качество выражает себя с помощью данных и деталей, содействующих снижению вариаций или улучшениям. Получаемая при этом финансовая прибыль часто только подразумевается профессионалами качества. Стандарт ИСО 10014:2006 базируется на предпосылке, которая объединяет высшее руководство и менеджера по качеству: прибыль должна увеличиваться с ростом инвестиций в менеджмент качества.

Как говорит руководитель рабочей группы Т. Дж. Джохансон, стандарт ИСО 10014 был разработан с целью определить точки соприкосновения между высшим руководством и профессионалами в области качества и помочь им найти общий язык.

Таким образом, анализ стандартов ИСО, затрагивающих экономические аспекты менеджмента качества, показывает, что подходы в этой области за последние годы существенно изменились. Экономика качества не может и не должна теперь ограничиваться лишь управлением затратами на качество. Чтобы система менеджмента качества и система менеджмента в целом стала эффективной необходимо применять самые разные средства и методы для достижения финансовых и экономических выгод. Поэтому, в настоящее время многие российские предприятия, которые уже внедрили и сертифицировали свои системы менеджмента качества на основе ИСО 9001, должны активно искать пути их дальнейшего улучшения. Дальнейшее углубленное развитие систем

менеджмента качества предприятий может быть связано с внедрением стандартов ИСО серии 10000, которые содержат описание отдельных элементов и вспомогательных процедур. И новая версия ИСО 10014:2006 является одним из наиболее интересных стандартов этой серии, которая позволит повысить эффективность системы менеджмента качества, системы менеджмента организации в целом, достичь финансовых и экономических выгод.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЕ ССЫЛКИ

1. ГОСТ Р ИСО 9000 : 2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. – М. : ИПК Изд-во стандартов, 2001. – 26 с.
2. ГОСТ Р ИСО 9001 : 2001. Системы менеджмента качества. Требования. – М. : ИПК Изд-во стандартов, 2001. – 21 с.
3. ГОСТ Р ИСО 9004 : 2001. Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности. – М. : ИПК Изд-во стандартов, 2001. – 46 с.
4. ГОСТ Р ИСО / ТО 10014 : 2005. Руководство по управлению экономикой качества. – М. : Стандартиформ, 2005. – 8 с.
5. ГОСТ Р ИСО 10014 – 2008. Руководящие указания по достижению экономического эффекта в системе менеджмента качества. – М. : Стандартиформ, 2009. – 26 с.
6. МС ИСО 9000 : 1987. Управление качеством продукции / Всерос. науч.-исслед. ин-т сертификации Госстандарта России. – М., 1989. – 331 с.
7. Салимова Т. А. Теория и практика управления затратами на качество / Т. А. Салимова, Ю.Р. Еналеева. – Саранск : Изд-во Мордов. ун-та, 2007. – 156 с.
8. Скрипко Л. Экономическое управление качеством : теория и методология / Л. Скрипко. – СПб. : Изд-во СПбГУЭФ, 2006. – 203 с.
9. Экономика качества. Основные принципы и их применение / под ред. Дж. Кампанеллы. – М. : РИА «Стандарты и качество», 2005. – 232 с.

EVOLUTION OF ISO STANDARDS ON ECONOMICS OF QUALITY: FROM QUALITY COST TO TO THE ACHIEVEMENT OF FINANCIAL AND ECONOMIC BENEFITS

Enaleeva yulia Rifatovna

PhD, Associate Professor of Quality management Chair, e-mail: enaleeva@list.ru
Ogarev Mordovia State University, Saransk

The economics of quality is among the key issues of quality management nowadays. The article examines the evolution of the ISO standards that affect the economic aspects of quality, focusing on the transition from quality cost control to the use of different methods and tools to get achievable financial and economic benefits.

Key words: economics of quality, quality cost, ISO standards, management, financial and economic benefits