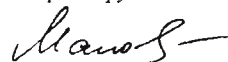


0-497367

На правах рукописи



МАЛОВА Ирина Викторовна

**РАЗВИТИЕ УПРАВЛЕНИЯ
ЗАТРАТАМИ В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА
КАЧЕСТВА ПРЕДПРИЯТИЯ**

Специальность 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством

(Стандартизация и управление качеством продукции)

Автореферат
диссертации на соискание ученой степени
кандидата экономических наук

Саратов - 2012

Диссертация выполнена в ФГБОУ ВПО «Российский государственный торгово-экономический университет»

Научный руководитель: доктор экономических наук, профессор
Гришанова Ольга Алексеевна

Официальные оппоненты: доктор экономических наук, профессор
Гугелев Александр Владимирович,
Саратовский государственный социально-экономический университет, кафедра менеджмента
доктор экономических наук, доцент
Скрипко Лариса Евгеньевна, Санкт-Петербургский государственный университет экономики и финансов, кафедра управления качеством

Ведущая организация: Мордовский государственный университет
им. Н.П.Огарева

Защита состоится 23 апреля 2012 г. в 15⁰⁰ часов на заседании диссертационного совета Д 212.241.02 при ФГБОУ ВПО «Саратовский государственный социально-экономический университет» по адресу: 410003, г. Саратов, ул. Радищева, 89, Саратовский государственный социально-экономический университет, корпус 1, ауд. 843.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке ФГБОУ ВПО «Саратовский государственный социально-экономический университет».

Автореферат розослан «20» марта 2012 г.



Ученый секретарь диссертационного совета,
доктор экономических наук, профессор

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Н. С. Яшин'.

Н. С. Яшин

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. Характерной особенностью современного мирового рынка, в который интегрируется российская экономика, является то, что спрос на продукцию в первую очередь определяется качеством товара, это делает качество главным в ряду факторов конкурентоспособности. Таким образом, решающую роль в устойчивом развитии национальных интересов в экономической, социальной, международной, экологической сферах играет обеспечение конкурентоспособного качества продукции и услуг.

Подтверждением качества произведенной продукции для отечественных предприятий является система менеджмента качества на основе требований международных стандартов ИСО серии 9000, что будет способствовать вступлению России в ВТО и добиваться устойчивого положения на рынке отечественным предприятиям.

Традиционные методы управления затратами не позволяют оценить результативность функционирования системы менеджмента качества и пути ее совершенствования. Российские предприятия, внедрившие СМК не в состоянии оценивать и прогнозировать результаты управленческих решений и действий системы менеджмента качества с помощью затрат на качество, поскольку не существует единого методического подхода к управлению данными затратами, порядка, форм и сроков предоставления отчетности. Стандарты ИСО содержат только требования к системе качества и не предоставляют информацию о методике управления затратами на качество. Не разработано и специального международного или национального стандарта по управлению затратами на качество.

Необходимость и важность решения этих вопросов в условиях вступления России в ВТО и обострение конкурентной борьбы отечественных предприятий на внешнем и внутреннем рынках предопределило актуальность выбранной темы диссертационного исследования.

Степень научной разработанности проблемы. Фундаментальным исследованиям теории и методологии затрат на качество и управления качеством посвящены работы зарубежных ученых Ф.М. Грина, Д. Джурана, Ф. Кросби, Т. Накамура, В. Э. Совера, А. Фейгенбаума, Дж. Шотмиллера, и отечественных ученых Ю. В. Адлера, И. А. Будищева, В. А. Воротилова, Л. П. Гайжаускаса, А.В. Гугелева, Е. М. Карлика, В.А. Лапидуса, В. Д. Мацуты, В. С. Немчинова, Я. Д. Плоткина., Т. Д. Поповой, К. М. Рахлина, Т.А. Салимовой, М. З. Свиткина, Л. Е. Скрипко, Н.С. Яшина и др., в которых они рассматривают общетеоретические и прикладные вопросы, касающиеся различных концепций управления качеством и затратами на качество, их ретроспективного и современного анализа; классификации затрат на качество, общие подходы к их учету и анализу, а также роль информации о затратах в оценке системы менеджмента качества. Однако надо отметить, что в общетеоретической части зарубежные и отечественные ученые не выработали единого подхода к понятию и классификации затрат на качество, методам их управления, методическому обеспечению; вне поля зрения оставили

вопросы о месте затрат на качество в учетной деятельности предприятия и их влиянии на другие виды учета; адаптации PAF и процессной модели управления затратами на качество, их информационной базы на предприятиях, определении эффективности процессов СМК.

Теоретические и методические вопросы управления затратами предприятия были исследованы К. Друди, В.Г. Новиковым, П.П. Новиченко, Е.С. Стояновой, В.А. Черновым, М.И. Трубочкиной, Г.И. Пашигореевым, О.С. Савченко, Г.И. Хотинской, И.Г. Кукукиной, С.В. Кондратовой и другими, в работах которых представлены теоретические и методологические основы управления затратами; систематизированы методы их планирования, учета, контроля и анализа, разработаны направления оптимизации величины затрат. Однако, следует отметить, что в трудах авторов не затронуты вопросы теории и методологии управления затратами на качество и организационно-экономические аспекты их управления.

Недостаточная разработанность общетеоретических вопросов в части управления затратами в системе менеджмента качества, на основе единого подхода к классификации затрат на качество, методам их управления, организационно-методическому и нормативному обеспечению, предопределили выбор темы, структуру, цели и задачи диссертационного исследования.

Цели и задачи исследования. Целью исследования является разработка вопросов развития управления затратами в системе менеджмента качества предприятия.

Цель диссертационной работы определила логику исследования и необходимость решения следующих задач:

- проанализировать существующие подходы к классификации затрат на качество;
- исследовать современные тенденции управления затратами на качество и их модификации;
- выявить роль и значение международных и национальных стандартов качества в управлении затратами;
- исследовать экономические методы управления затратами предприятия и их взаимосвязь с системой менеджмента качества;
- разработать методическое обеспечение управления затратами в системе менеджмента качества предприятия;
- разработать организационные подходы к управлению затратами в системе менеджмента качества предприятия;
- дать рекомендации по внедрению разработанных методик и подходов и дальнейшему совершенствованию управления затратами в системе менеджмента качества предприятия.

Объектом исследования является управление затратами в системе менеджмента качества предприятия.

Предмет исследования – организационно-экономические отношения в процессе управления затратами в системе менеджмента качества промышленных предприятий.

Теоретической основой исследования являются научные труды отечественных и зарубежных ученых, материалы специальных периодических изданий, учебная литература, материалы научно-практических конференций по вопросам теории и практики менеджмента качества, затрат на качество и их организационно-экономического обеспечения.

Информационно-эмпирическую базу исследования составили нормативно-правовые и законодательные акты РФ, международные и национальные стандарты России и других стран по менеджменту качества, экономике качества; фактические данные об экономическом положении отечественных предприятий, собранные автором в ходе исследования, авторские расчеты, информация по теме исследования, опубликованная в периодической печати, размещенная в справочных системах «Консультант Плюс», «Гарант», а также Интернет-ресурсы.

Рабочая гипотеза исследования заключается в том, что в условиях современной российской экономики, нуждающейся в эффективном экономическом росте, традиционные методы управления затратами недостаточно действенны. Вследствие этого необходима разработка новых подходов и соответствующего им методического обеспечения управления затратами в системе менеджмента качества промышленного предприятия, которые должны отвечать современным потребностям экономики и, одновременно, отвечать требованиям международных и национальных стандартов качества. Это позволит существенно повысить удовлетворенность потребителей, конкурентоспособность и эффективность работы производственных комплексов при снижении ресурсоемкости их производственных процессов.

Научная новизна результатов исследования заключается в следующем:

1. Уточнено определение затрат на качество как совокупности инвестиционных затрат, вызванных требованиями обеспечения, улучшения и гарантирования качества и связанных с проведением мероприятий по предупреждению ошибок внутри и вне предприятия, планомерному контролю качества производимой продукции и риска потери ресурсов, вследствие несоответствия продукции установленным требованиям.

2. Расширена классификация затрат на качество путем введения дополнительных классификационных признаков, на основе требований стандартов ИСО серии 9000, таких как выделение несоответствий по характеру, месту, времени обнаружения; характеру устранения; выделение затрат по структуре и степени удовлетворенности потребителей, по степени удовлетворенности поставщиком, что позволит провести стоимостную оценку степени выполнения требований стандартов и их влияния на улучшение качества продукции, повышение степени удовлетворенности потребителей и функционирование системы менеджмента качества предприятия, повышение эффективности управления затратами.

3. Предложен комплексный подход к использованию методов управления затратами предприятия и методов управления качеством в зависимости от степени охвата объекта управленческим решением, что позволит эффективно планировать и принимать управленческие решения; своевременно оценивать результаты предпринятых действий, направленных на повышение качества продукции,

снижение затрат, улучшение финансовых результатов и деятельности системы менеджмента качества предприятия в целом.

4. Разработан организационно-методический подход к управлению затратами в системе менеджмента качества предприятия, включающий наименование объектов и носителей затрат на качество, классификацию, порядок планирования, учета и контроля затрат, формы отчетности и др., обеспечивающий повышение эффективности процесса управления затратами и деятельности СМК.

5. Даны методические рекомендации по осуществлению перехода на процессную модель управления затратами на качество предприятий, позволяющие оценить процессы и функционирование системы менеджмента качества, оптимизировать систему управления организацией в целом.

Теоретическая значимость исследования состоит в том, что полученные теоретические результаты актуализируют теорию управления качеством и затратами на качество в направлении совершенствования методов управления затратами и организационно-методической базы по управлению ими в системе менеджмента качества в соответствии со стратегией и тактикой развития предприятия и положений системы менеджмента качества, основанных на требованиях стандартов ИСО серии 9000.

Практическая значимость исследования. Разработанная методика управления затратами в системе менеджмента качеством может быть использована в практической деятельности предприятий при внедрении или совершенствовании системы управления затратами на качество с целью повышения удовлетворенности потребителей и конкурентоспособности предприятия. Разработанные методические рекомендации для перехода на процессную модель управления затратами на качество могут найти применение на предприятии при переходе на процессную модель управления затратами на качество и актуализации стандарта по управлению затратами на качество. Разработанные предложения по совершенствованию национальной стандартизации в части управления затратами на качество могут быть использованы при пересмотре «Концепции развития национальной системы стандартизации». Разработанные автором дополнения и уточнения правил и требований ГОСТ Р 1.5-2004 к стандартам организации могут использоваться разработчиками данного стандарта при его актуализации. Материалы диссертационного исследования могут использоваться в учебном процессе для преподавания таких дисциплин, как «Управление качеством», «Производственный менеджмент», «Теория и практика оценки конкурентоспособности товаров и услуг».

Апробация и внедрение результатов исследования. Основные результаты и положения диссертационного исследования опубликованы в 18 научных работах общим объемом 21,9 п. л. (авторский вклад 20,9 п. л.), в том числе в изданиях рекомендованных ВАК опубликовано 4 статьи объемом 2,1 п.л. (авторский вклад 2,1 п. л.).

Результаты работы докладывались автором и получили одобрение на 14-ой, 15-ой, 16-ой ежегодных МНПК «От менеджмента качества к качеству менеджмента и бизнеса» в 2004-2006 гг. в Санкт-Петербурге; на 13-ой МНПК по

проблемам качества «Лидерство, инновации, творчество» в 2007 г. в Москве; на итоговой НПК «Актуальные проблемы экономики, торговли и управления» в рамках МНПК «Румянцевские чтения» в 2010 г. в г. Иваново; на МНПК «Экономика, государство и общество в 21 веке» в 2010г. в Москве; на МНПК «Ценности и интересы современного общества» в 2010 г. в Москве; на аспирантских семинарах в ГОУ ВПО «Ивановский государственный университет» в январе, феврале 2011г. Результаты исследования применяются в преподавании дисциплин «Управление качеством», «Теория и практика оценки конкурентоспособности товаров и услуг» в ГОУ ВПО «Российский государственный торгово-экономический университет» Ивановский филиал, а также в целях повышения квалификации слушателей Санкт-Петербургского центра повышения квалификации, по курсу «Все о затратах на качество» и ООО «Интерсертифика» г. Москва, по курсу «Затраты на качество».

Результаты исследования апробированы и нашли практическое применение в деятельности ОАО «Автокран» - машиностроительного предприятия г. Иваново. Методика, разработанная в ходе диссертационного исследования, внедрена и используется на данном предприятии.

Структура диссертационной работы соответствует целям, задачам и общей логике исследования. Работа состоит из введения, трех глав, восьми параграфов, заключения, списка использованной литературы. Работа изложена на 158 листах, включает 23 таблицы, 24 рисунка, 25 приложений. Диссертация содержит 35 формул. Список использованной литературы содержит 154 источника.

Во введении обоснована актуальность темы диссертационного исследования, дана характеристика степени научной разработанности, сформулированы цель и задачи исследования, представлены его научная новизна, теоретическая и практическая значимость, апробация результатов диссертационного исследования.

В первой главе «Теоретико-методологические основы управления затратами в системе менеджмента качества предприятия» проанализированы теоретические и методологические основы управления затратами в системе менеджмента качества предприятия. Обоснована необходимость разработки организационно-экономических аспектов управления затратами в системе менеджмента качества предприятия.

Во второй главе «Методическое обеспечение управления затратами в системе менеджмента качества предприятия» проанализированы методы управления затратами и их взаимосвязь с методами управления качеством на предприятии. Предложено комплексное использование методов управления качеством и затратами в системе менеджмента качества. Разработано методическое обеспечение управления затратами в системе менеджмента качества предприятия.

В третьей главе «Апробация методики по управлению затратами в системе менеджмента качества предприятия» разработано организационное обеспечение, сопровождающее внедрение авторской методики управления затратами в системе менеджмента качества предприятия и представлены результаты апробации на

примере машиностроительного предприятия. Предложены методические рекомендации по перспективному совершенствованию нормативного обеспечения управления затратами на качество на национальном и локальном уровне, в т.ч. включение вопросов управления затратами на качество в «Концепцию развития национальной системы стандартизации», адаптация требований ГОСТ Р 1.5-2004 к стандартам организации, переход к процессной модели управления затратами на качество.

В заключении подводятся итоги исследования, формулируются основные выводы, предлагаются рекомендации и выделяются возможные направления для дальнейшего изучения проблемы диссертационного исследования.

ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ ДИССЕРТАЦИИ, ВЫНОСИМЫЕ НА ЗАЩИТУ

1. Уточнено определение затрат на качество как совокупности инвестиционных затрат, вызванных требованиями обеспечения, улучшения и гарантирования качества и связанных с проведением мероприятий по предупреждению ошибок внутри и вне предприятия, планомерному контролю качества производимой продукции и риска потери ресурсов, вследствие несоответствия продукции установленным требованиям.

Ввиду отсутствия нормативной базы в данной области исследования, в настоящее время не существует единого понимания термина затраты на качество.

Так, например, Попова Т.Д. под затратами на качество понимает все затраты, которые возникают в процессе разработки, изготовления и эксплуатации продукции определенного качества. Данная трактовка обладает рядом неточностей:

- понятие «все затраты» больше подходит к понятию себестоимость изделия, которая включает все затраты на разработку, производство и реализацию продукции. Понятия «себестоимость» и «затраты на качество» не являются синонимами;

- в данном определении перечислены не все стадии жизненного цикла продукции;

- не уточнено понятие «определенного качества».

В другой трактовке, «затраты на повышение качества - это разница между затратами на придание необходимых свойств и контроль старой и новой продукции», понятие «затраты на качество» ограничено только затратами на повышение качества и не рассматривает затраты на обеспечение и гарантирование качества, а также убытки, возникающие в случае несоответствия продукции установленным требованиям

Интересной является формулировка Жигунова Н.М. и Андрюха И.Г., согласно которой «затраты на качество – это совокупность затрат, вызванных требованием достижения или поддержания определенного уровня качества на предприятии, т.е. обусловленных, мероприятиями по предотвращению и исправлению ошибок внутри и вне предприятия, планомерным контролем качества, а

также выполнением внешних и внутренних менеджерских функций в данной области». Данная формулировка содержит задачи, выполняемые системой менеджмента качества, детализирует инвестиционные вложения, направленные на обеспечение и поддержание качества продукции (затраты на предотвращение и исправление ошибок внутри и вне предприятия, планомерный контроль качества др.). Однако следует отметить, что данная трактовка ограничивается только требованиями по достижению и поддержанию качества продукции и не включает улучшение качества продукции, что не позволяет в полной мере осуществить выполнение требований, предъявляемых МС ИСО серии 9000, к системам менеджмента качества, для повышения удовлетворенности потребителей.

Неоднозначной и противоречивой является трактовка Демиденко Д.С., согласно которой «затраты на качество-это затраты на создание совокупности свойств, при сравнении которых устанавливается уровень качества», поскольку в ней происходит использование экономического понятия «затраты» для определения технического «уровня качества».

В целях устранения указанных выше недостатков, в диссертации предлагается следующее определение понятия «затраты на качество». Затраты на качество – это совокупность инвестиционных затрат, вызванных требованиями обеспечения, улучшения и гарантирования качества и связанных с проведением мероприятий по предупреждению ошибок внутри и вне предприятия, планомерному контролю качества производимой продукции и риска потери ресурсов, вследствие несоответствия продукции установленным требованиям.

2. Расширена классификация затрат на качество путем введения дополнительных классификационных признаков, на основе требований стандартов ИСО серии 9000, таких как выделение несоответствий по характеру, месту, времени обнаружения; характеру устранения; выделение затрат по структуре и степени удовлетворенности потребителей, по степени удовлетворенности поставщиком, что позволит провести стоимостную оценку степени выполнения требований стандартов и их влияния на улучшение качества продукции, повышение степени удовлетворенности потребителей и функционирование системы менеджмента качества предприятия, повышение эффективности управления затратами.

В последние годы растет количество организаций, которые акцентируют внимание не только на динамике затрат предприятия, но и пытаются их увязать с уровнем качества продукции и мероприятиями по его повышению, а также на влияние затрат в системе менеджмента качества на результаты финансово-хозяйственной деятельности.

В СМК до середины 50-х годов затраты на качество не выделялись в самостоятельную статью расходов, и лишь затраты на контроль и испытания подсчитывались отдельно, хотя многие элементы затрат, связанные с обеспечением качества, входили в накладные расходы. Проведенный анализ существующих подходов к классификации затрат на качество показал, что многие из них разрабатывались задолго до внедрения стандартов ИСО серии 9000, поэтому учесть требования стандартов в классификации не представлялось возможным. Для оцен-

ки, внедренных на большинстве предприятий систем менеджмента качества, возникла необходимость в расширении классификации затрат на качество дополнительными классификационными признаками (Таблица 1).

Таблица 1 - Классификация затрат на основе требований ИСО 9001:2008

№	Пункт стандарта ИСО 9001:2008	Классификационные признаки	Элементы классификации
1	Раздел 8 МС ИСО 9001:2008 «Измерения, анализ и улучшение» п. 8.3 «Управление несоответствующей продукцией»	- по характеру несоответствий	-затраты на устраняемые несоответствия; -затраты на неустраняемые несоответствия
		- по месту обнаружения несоответствий	- затраты на несоответствия до поставки продукции потребителю; - затраты на несоответствия после поставки продукции потребителю
		- по времени обнаружения несоответствий	- затраты на несоответствия до применения продукции потребителем; - затраты на несоответствия после применения продукции потребителем
		- по характеру устранения несоответствий	- затраты на устранение несоответствий по инициативе предприятия; - штрафные санкции
2	Раздел 8 МС ИСО 9001:2008 «Измерения, анализ и улучшение» п. 8.4 «Анализ данных»	- по степени удовлетворенности потребителей	- затраты на предвосхищение ожиданий потребителя (пр.: затраты на разработку, производство, испытания новых видов продукции); - затраты на удовлетворение ожиданий потребителя (пр.: затраты на контроль и испытания продукции; на повышение квалификации персонала и др.); - затраты на неудовлетворенность потребителя (пр.: затраты на потери от внешнего брака-переделки, рекламации, судебные издержки и др.)
		- по структуре затрат	- по видам продукции, - по процессам, - по видам деятельности, - по предприятию;
		- по степени удовлетворенности поставщиком	- удовлетворенность поставщиком (пр.: отсутствие брака по вине поставщика); - неудовлетворенность поставщиком (пр.: брак по вине поставщика с выставленным счетом и без выставления счета)

Предложенное автором расширение классификации затрат на качество за счет введения дополнительных классификационных признаков позволяет:

1. Учитывать требования стандартов ИСО серии 9000, что не было учтено в более ранних классификациях.

2. Систематизировать и детализировать потери от брака, т.к. ранее существовали только две категории потерь от брака (внешний и внутренний брак).

3. Систематизировать степень удовлетворенности потребителей, т.к. ранее не выделялась данная категория затрат.

4. Систематизировать степень удовлетворенности поставщиком, т.к. ранее не выделялась данная категория затрат.

3. Предложен комплексный подход к использованию методов управления затратами предприятия и методов управления качеством в зависимости от степени охвата объекта управленческим решением, что позволит эффективно планировать и принимать управленческие решения; своевременно оценивать результаты предпринятых действий, направленных на повышение качества продукции, снижение затрат, улучшение финансовых результатов и деятельности системы менеджмента качества предприятия в целом.

Проведенный в работе анализ показал, что существующие методы управленческого учета и методы системы менеджмента качества не способны в отдельности провести оценку величины затрат и финансово-экономических показателей предприятия от изменения уровня качества продукции. Необходим комплексный подход к применению методов в управлении затратами на качество, осуществляемый в зависимости от степени охвата объекта управленческим решением. В результате автором предложено распределить существующие методы в зависимости от зависимости от степени охвата объекта управленческим решением на общие и локальные.

В качестве общих методов управления предлагается использовать методы управленческого учета, в частности стандарт-кост, где объектами управления будут затраты на качество и финансовые результаты деятельности предприятия (прибыль, себестоимость, объем, выручка). Это позволит контролировать затраты на качество по отношению к величине финансовых результатов предприятия; определить проблемы и пути их решения; рассчитать эффективность мероприятий, направленных на улучшение качества продукции, на основе учета и контроля затрат на качество и финансовых показателей в пределах установленных норм и по отклонениям от них.

В качестве локальных методов для выполнения управленческих решений, в подразделениях необходимо использовать непосредственно методы управления качеством, удобные для конкретного решения общей стратегической задачи: FCA, FMEA, статистические методы управления качеством и др., которые позволят выявить основные причины и динамику брака, разработать и осуществить предупреждающие и корректирующие мероприятия в подразделениях, определить затраты на их выполнение.

Данная интеграция методов управления затратами предприятия и методов управления качеством позволит эффективно планировать, и принимать общие стратегические, выполнять локальные управленческие решения; своевременно оценивать результаты предпринятых действий, направленных на повышение качества продукции, снижение затрат, улучшение деятельности системы менеджмента качества и финансовых результатов предприятия в целом.

4. Разработан организационно-методический подход к управлению затратами в системе менеджмента качества предприятия, включающий наименование объектов и носителей затрат на качество, классификацию, по-

рядок планирования, учета и контроля затрат, формы отчетности и др., обеспечивающий повышение эффективности процесса управления затратами и деятельности СМК.

Оценив критически существующие методики управления затратами на качество, автором предложено методическое обеспечение управления затратами в системе менеджмента качества промышленного предприятия, которое позволяет унифицировать управление затратами в системе менеджмента качества, оценивать и прогнозировать результаты управленческих решений, деятельности системы менеджмента качества.

Разработанная автором методика отличается от существующих, описывающих совершенствование отдельных функций управления затратами на качество (планирование, контроль, анализ) на основе применения современных методов управления (ABC, контроллинг, бенчмаркинг и др.), тем, что включает все разделы, типовых методик по управлению затратами предприятия, все функции управления цикла PDCA и носит прикладной характер. (См. Рисунок 1.)

Авторская методика управления затратами на качество, включает следующие разделы:

1. Наименование объекта и носителя затрат на качество. В качестве объекта затрат на качество целесообразно выбрать структурное подразделение, что позволяет обеспечить четкую организацию планирования, контроля и регулирования затрат на качество, персонифицировать ответственность за отклонение фактических затрат от запланированных, выявить причины и место возникновения потерь от брака, разграничить ответственность за результаты деятельности по обеспечению и улучшению качества между подразделениями. В качестве носителя затрат необходимо выбрать деятельность по обеспечению качества и оценке ее результатов. Данный подход согласуется с содержанием стандартов ИСО серии 9000, регламентирующих требования к видам деятельности в рамках системы менеджмента качества и позволяет уменьшить общие затраты по качеству, за счет увеличения затрат на предупреждение и контроль несоответствий и уменьшение потерь от брака.

2. Классификация затрат на качество. Затраты на качество, являются инструментом системы менеджмента качества, поэтому классификация затрат на качество должна соответствовать современному пониманию менеджмента качества на основе требований международных стандартов ИСО серии 9000. Общепризнанной, считается классификация, разработанная А.Фейгенбаумом, в соответствии с которой, затраты делятся на предупредительные, контроль, потери от внешнего и внутреннего брака. Это позволяет выявить зависимость между величиной затрат на соответствие качеству (предупреждение и контроль) и потерями, вследствие брака; вычислить величину потерь от брака в общей сумме затрат на качество, по мере зрелости системы качества; провести мониторинг соотношения затрат на качество по категориям; определить целесообразность инвестирования в затраты на соответствие; указать пути непрерывного улучшения системы менеджмента качества и оценить их в стоимостном выражении. Поэтому в методике за основу предлагается выбрать классификацию А. Фейгенбаума.

3. Планирование затрат. Порядок планирования затрат на качество осуществляется на основе составления сметы затрат по статьям и элементам затрат на контроль качества продукции, предупредительные и корректирующие мероприятия, осуществляемые структурными подразделениями в соответствии с программой по улучшению деятельности СМК, разработанной руководством предприятия и включения их в бюджет структурного подразделения.

4. Учет затрат. Осуществляется с целью получения информации о затратах на мероприятия по предупреждению брака и оценке качества продукции, потерях вследствие несоответствий качеству и используемой для контроля мероприятий, направленных на повышение качества и снижение потерь, для принятия соответствующих управленческих решений в случае выявления отклонений от запланированных результатов. Учет затрат на качество необходимо вести в разрезе статей и элементов затрат на качество.

Для идентификации затрат на качество необходимо присвоить кодовые номера структурным подразделениям, статьям, типам дефектов и др. Данные для учета собирают из следующих источников:

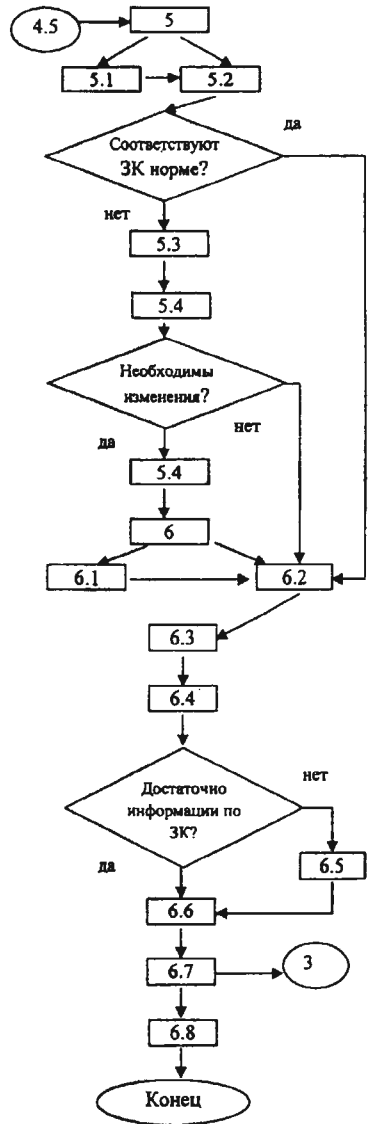
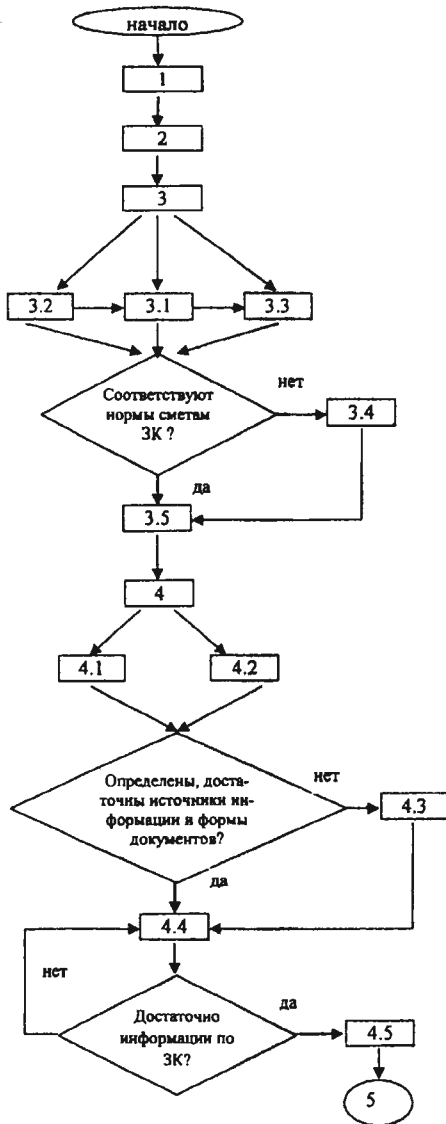
- установленных счетов и субсчетов бухгалтерского учета;
- путем оценки (повременный учет, рабочие выборки, самоанализ сотрудников; мнение квалифицированных рабочих).

Большинство категорий затрат не отражается в бухгалтерских счетах, поэтому необходимо пересмотреть план счетов, с целью полноты и удобства отражения затрат на качество. Информация о затратах на качество может содержаться в первичных документах (отчетах структурных подразделений по выполненной работе, отчетах о техническом контроле, актах о браке, актах на списание, претензиях, требованиях на получение расходных материалов на испытания, сметах о ремонте, отчетах о гарантийном обслуживании, отчетах о рекламациях и др.). Для осуществления процедуры учета затрат на качество в подразделениях, автором разработаны макеты форм отчетов, в т.ч. для Службы качества, Учебного комбината, Отдела главного метролога, т.к. затраты на осуществление деятельности данными подразделениями непосредственно связаны с выполнением требований ИСО 9001 и являются затратами на качество.

5. Контроль затрат на качество. Осуществляется на основе измерения и анализа затрат на качество, с целью выявления отклонений фактических значений от плановых и нормативных, причин и виновников отклонений, определения корректирующих мероприятий, направленных на достижение запланированных результатов, совершенствование организации производства с целью уменьшения затрат на производство и повышение качества продукции.

Анализ затрат на качество необходимо проводить в несколько этапов:

- 1) анализ фактических затрат;
- 2) факторный анализ;
- 3) расчет результативности мероприятий СМК;
- 4) расчет эффективности мероприятий СМК.



Условные обозначения:

1 - первый этап. Определение объектов и носителей затрат на качество

2 - второй этап. Определение классификации затрат на качество и их идентификация

3 - третий этап. Планирование ЗК

4 - четвертый этап. Учет затрат на качество

5 - пятый этап. Контроль ЗК

6 - шестой этап. Разработка и проведение мероприятий по совершенствованию управления ЗК

Рисунок 1 - Предлагаемая методика управления затратами на качество

На основе данных проведенного анализа и выявленных отклонений определяются основные направления по достижению запланированных показателей (в том числе потерь от брака), которые становятся основой для разработки Программы по улучшению качества на предприятии.

6. Внесение корректировок в процесс управления затратами, вносится на основе данных контроля затрат на качество и проводится с целью совершенствования процесса управления и снижения затрат на качество.

7 Порядок, периодичность и формы отчетности. Затраты на качество являются частью информации, необходимой для планирования, управления и оценки мер по обеспечению качества, поэтому целесообразно порядок, периодичность и формы отчетности определять исходя из требований общего Плана работы по качеству предприятия, периодичности предоставления высшему руководству отчета о функционировании СМК. Формы отчетности должны быть удобны для проведения контроля затрат на качество и принятия управленческих решений всеми заинтересованными лицами.

Апробация методики управления затратами на качество была проведена в ОАО «Автокран» (г. Иваново). Предприятие осуществляет изготовление автомобильных кранов «Ивановец» различной грузоподъемности. С 2002 года на предприятии внедрена и действует система менеджмента качества на основе требований стандартов ИСО серии 9000.

Начало разработки авторская методика управления затратами на качество получила в 2003 году, впоследствии основные положения методики были закреплены в стандарте предприятия.

По результатам апробации методики, за пятилетний период распределение затрат по структуре: предупредительные затраты составляют более 50%; затраты на контроль в среднем 30%; внутренние потери от брака - около 15%; внешние потери от брака в среднем 5%. Выявлено, что доля затрат на качество к себестоимости продукции составляет 3-5%. Основными причинами потерь от брака являются: утрата потребительских свойств материалов, порчи и недостачи на складах; брак по вине поставщиков; простои из-за недопоставок полуфабрикатов и комплектующих в производство от цехов – смежников; внутрицеховой брак при производстве продукции, брак при производстве новой техники, гарантийное обслуживание.

Таким образом применение положений данного методического обеспечения позволило сократить в относительных значениях потери от брака по некоторым статьям, уменьшить общую величину затрат на качество, увеличить прибыль, повысить эффективность от внедрения мероприятий по улучшению качества. (Таблица 2).

Предлагаемая методика, в зависимости от целей управленческого решения и специфики предприятия, помогает выбрать объекты затрат и их носители, классификацию затрат; позволяет осуществлять процесс управления затратами и своевременно составлять и предоставлять руководству отчетность; упорядочить взаимоотношения между подразделениями, а также снизить потери от брака; оценить действия СМК; наметить пути дальнейшего улучшения.

Таблица 2 - Динамика качества продукции и затрат на качество

Статьи затрат на качество	Затраты на качество	
	до внедрения	после внедрения
Потери от внутреннего брака		
Брак по вине поставщика, тыс. руб.	68,8	105,8
Простой из-за недопоставок цехов-смежников, тыс. руб	1254,5	0
Частичная утрата потребительских свойств материалов на складах, тыс. руб.	145	0
Потери от брака при производстве продукции	1120,5	1438,4
Недостача и порча материалов, тыс. руб.	653,7	781,2
Разработки по новой технике не давшие положительного результата	166,4	0
Потери от внешнего брака		
Гарантийное обслуживание, тыс.руб.	200	650
Затраты на переделки, доработку, замену продукции, тыс. руб.	1,2	0
Доля общих затрат на качество к себестоимости продукции, %	6,74	1,0
Прибыль, тыс. руб.	21313,4	44322,2
Эффективность от внедрения мероприятий по улучшению качества продукции	7,2	27,8

5. Даны методические рекомендации по осуществлению перехода на процессную модель управления затратами на качество предприятий, позволяющие оценить процессы и функционирование системы менеджмента качества, оптимизировать систему управления организацией в целом.

Непрерывное улучшение системы менеджмента качества предприятия непосредственно связано с совершенствованием управления затратами на качество. Приоритетным направлением развития системы менеджмента качества предприятия, должно стать внедрение управления затратами на качество на основе процессного подхода, которое будет дополнять управление затратами на основе PAF-модели. Процессный подход к системе качества впервые описан в ИСО 9001:2000 и стал следующим шагом для организаций, которые уже создали систему качества.

Это наиболее оптимальный подход, поскольку он позволяет управлять всеми процессами внутри организации с позиции качества, обеспечивать требуемый уровень качества конечной продукции и получать прибыль. Процессный подход позволяет оптимизировать систему управления организации, взаимоотношения между подразделениями и отдельными специалистами. Для этого необходимо классифицировать все основополагающие процессы по функциям и присвоить каждому идентификационный номер.

Для успешного применения процессной модели в СМК и оценки ее эффективности, целесообразно выделить затраты на их осуществление, классифицировать их по категориям, на основе PAF-модели (предупреждение, контроль, внутренне и внешние потери от брака). (См. Таблица 3.)

Статьи и элементы затрат на качество необходимо выделять с учетом специфики конкретного предприятия, что позволит оптимизировать взаимоотноше-

ния между подразделениями и отдельными специалистами, а также систему управления процессами и организацией в целом.

Предложенный автором процессный подход к управлению затратами в СМК на основе PAF-модели отличается от существующих, построенных на основе систематизации затрат на качество по признаку полезности (соответствие требованиям и несоответствие требованиям; полезные и бесполезные затраты) тем, что:

- позволяет стратифицировать затраты на процесс по PAF-модели, которые в свою очередь детализируются до элементов, учитывающих специфику конкретного подразделения;

- дает новое направление развитию в современных условиях классификации А.Фейгенбаума;

- позволяет рассчитать эффективность базовых процессов.

Реализация разработанных методических рекомендаций позволит повысить эффективность управления процессами, на основе требований, стандартов ИСО серии 9000, оценить деятельность системы менеджмента качества, функционирующей на основе процессного подхода, оптимизировать систему взаимоотношений между подразделениями и отдельными специалистами в части управления затратами на качество и управления предприятием в целом.

Таблица 3 - Классификация затрат на качество по базовым процессам

№	Процесс	Категории затрат на качество
Б1	Маркетинг и оценка удовлетворенности потребителей	Предупредительные: 1.затраты на сбор информации о крановом рынке, изучение спроса на продукцию 2.Затраты на рекламную деятельность
		Контроль: Затраты на оценку полученной информации о маркетинговом исследовании
		Потери: Затраты на несостоявшиеся выставки, на не размещенную во время рекламную информацию
Б2	Проектирование и разработка	Предупредительные: 1.Затраты на разработку КД опытного образца по новой технике 2.Затраты на изготовление опытного образца по новой технике (материальные, трудовые, накладные расходы, прочие)
		Контроль: Затраты на испытание опытного образца по новой технике (материальные, трудовые, накладные расходы, прочие)
		Потери: 1.НИОКР не давшие положительного результата 2.Потери от брака по причине несвоевременности изменения или аннулирования чертежей по НИОКР в цехах
Б3	Подготовка производства	Предупредительные: 1. Затраты на ППР 2. Затраты на подготовку кадров 3. Затраты на содержание ОГТ, ОТСв, ЭМУ, инструментально-го производства, подготовительных цехов, ОКС, ОПШ 4. Затраты на ОГМетр
		Контроль: Затраты на контроль вновь приобретаемых средств измерения и допускового контроля
		Потери: 1. Потери от брака по вине ОГТ (недоработка конструкций, несовершенство технического процесса, наладка станков с ЧПУ) 2.Потери от брака по вине ЭМУ (неисправное оборудование, прекращение подачи электроэнергии, газа, воздуха) 3. Потери от брака по вине наладчиков (неправильная наладка оборудования, сбой наладки оборудования) 4.Потери от брака по вине ОГМетр (неправильное заключение о измерительных приборах) 5.Брак по вине инструментального производства (дефекты инструмента, оснастки), отдела главного сварщика
Б4	Управление производством	Предупредительные: 1.Затраты на профилактические ремонты 2. Затраты на межоперационный контроль 3.Затраты на хранение на складах
		Контроль: 1.Затраты на калибровку, проверку, поддержание контр - измерительного оборудования в рабочем состоянии 2.Затраты на контроль ОТК (внутрицеховой)
		Потери: 1.Брак по вине администрации цеха(недостаточный инструктаж, нарушение технологии, использование неисправного или изношенного инструмента, оборудования, оснастки, организационные недостатки, неудовлетворительное состояние КД и ТД, рабочей документации) 2.Потери от брака по вине цеха – поставщика (скрытые пороки стального литья, несоответствие заготовок чертежу и размеру материалов, дефекты деталей, обнаруженные в процессе сборки, коррозия) 3. Порча материалов на складах 4.Частичная утрата потребительских свойств материалов на складах 5. Затраты на простои по вине недопоставок материалов и комплектующих в производство от цехов- смежников 6. Брак по вине рабочих (небрежное отношение к работе, работа без КД и ТД, неудовлетворительная наладка оборудования, нарушение технологии
Б5	Контроль и испытания в процессе производства	Предупредительные: 1.Затраты на содержание ОТК 2.Затраты на поддержание контрольного и испытательного оборудования в рабочем состоянии
		Контроль: Затраты на контроль и испытания продукции (материальные, трудовые, прочие)
		Потери 1. Брак по вине ОТК(некачественный и несвоевременный контроль продукции согласно технологического процесса и цикла контроля) 2.Количество внешних рекламаций, затраты на командировки, сервисное обслуживание продукции 3. Судебные издержки 4. Затраты на доработку возвращенной продукции

СПИСОК РАБОТ, ОПУБЛИКОВАННЫХ ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ

Статьи в журналах, рекомендуемых ВАК РФ:

1. Малова И.В. Как стать конкурентоспособным: экономический компонент развития компании [Текст] / И.В. Малова // М.: РИА «Стандарты и качество», 2009.- № 9 - 0,2 п. л.
2. Малова И.В. Экономические подходы к мониторингу системы управления [Текст] / И.В. Малова // Вестник Российского государственного торгово-экономического университета.- 2010.- № 5 (43). - 0,4 п. л.
3. Малова И.В. Проблемы и перспективы стандартизации в управлении затратами на качество [Текст] / И.В. Малова // Вестник Российского государственного торгово-экономического университета.- 2010.- № 12 (49)- 0,6 п. л.
4. Малова И.В. Классификация затрат на качество: ретроспективный анализ и современные тенденции [Текст] / И.В. Малова // М.: ООО «Папорама» «Лининг», 2011.-№ 6-0,4 п. л.

Публикации в других изданиях:

5. Малова И.В., Гришанова О.А. Управление затратами в системе менеджмента качества предприятия: от теории к практике. Иваново: «Научная мысль», 2012.- 268с., - 15,57/ 14,57 п. л.
6. Малова И.В., Шинкоренко Л.И. Региональная задача повышения качества жизни, продукции и услуг - микрооснова национальной политики России. [Текст] / И.В. Малова // Вестник Международного института управления. - 2003. - № 5 - 0,2/0,18 п. л.
7. Малова И.В., Шинкоренко Л.И. Повышение качества продукции и услуг – главный фактор конкурентоспособности. [Тезисы] / И.В. Малова // Сборник материалов Международной научно-практической конференции «Актуальные проблемы развития экономики» (ноябрь 2003г.).- ГОУ ВПО «Ивановский государственный химико-технологический университет» в г. Иваново, 2003. - 0,1/0,08 п. л.
8. Малова И.В. Опыт внедрения системы учета и анализа затрат на качество. [Текст] / И.В. Малова // Материалы 14-ой ежегодной международной конференции «От менеджмента качества к качеству менеджмента и бизнеса», СПб, 5-7 октября 2004 г. - СПб: ООО «Конфлакс», 2004. - 0,7 п.л.
9. Малова И.В. Учет затрат на качество. [Текст] / И.В. Малова // Все для бухгалтера.- М.: Издательский дом «Финансы и кредит».- 2005.- №3- 0,4 п. л.
10. Малова И.В. Экономическая эффективность - «две стороны одной медали» [Текст] / И.В. Малова // Серия «Все о качестве. Отечественные разработки».- Вып. № 34.- М.: «НТК Трек».-2005. - 0,4 п. л.
11. Малова И.В. Опыт внедрения системы учета и анализа затрат на качество [Текст] / И.В. Малова // Серия «Все о качестве. Отечественные разработки».- Вып. № 34. - М.: «НТК Трек», 2005. - 0,5 п. л.

106
12. Малова И.В. Влияние затрат на качество на управление предприятием [Текст] / И.В. Малова // Материалы 15-ой ежегодной международной конференции «От менеджмента качества к качеству менеджмента и бизнеса», СПб, 4-6 октября 2005 г. - СПб: ООО «Конфлак», 2005. - 0,7 п. л.

13. Малова И.В. Влияние затрат на качество на управление предприятием [Текст] / И.В. Малова // Серия «Все о качестве. Отечественные разработки». - Вып. № 42. - М.: «НТК Трек», 2006. - 0,4 п. л.

14. Малова И.В. Место и роль затрат на качество в учете предприятия [Текст] / И.В. Малова // Материалы 16-ой ежегодной международной конференции «От менеджмента качества к качеству менеджмента и бизнеса», г. С-Петербург, 3-5 октября 2006 г.- СПб: «Конфлак», 2006. - 0,7 п. л.

15. Малова И.В. Место и роль затрат на качество в учете предприятия [Текст] / И.В. Малова // Серия «Все о качестве. Отечественные разработки». - Вып. № 46. - М.: «НТК Трек», 2007. - 0,4 п. л.

16. Малова И.В. Как стать конкурентоспособным: экономический компонент в инновационном развитии компании [Текст] / И.В. Малова // Материалы 13-ой международной научно-практической конференции по проблемам качества «Лидерство, инновации, творчество», г. Москва, 24-25 мая 2007 г. – М.: ООО «Интерсертифика», 2007. - 0,7 п. л.

17. Малова И.В. Основные тенденции развития системы управления качеством и затратами на качество в России [Текст] / И.В. Малова // Сборник материалов научно-практической конференции «Актуальные проблемы экономики, торговли и управления» в рамках Международной научно-практической конференции «Румянцевские чтения» (весна 2010г.), Ивановский филиал ГОУ ВПО «РГТЭУ». - Иваново: ГОУ ВПО «Ивановский государственный энергетический университет имени В.И. Ленина», 2010. - 0,5 п. л.

18. Малова И.В. Стандартизация в управлении затратами на качество: основные направления совершенствования // IX Румянцевские чтения. Международная научно-практическая конференция. «Экономика, государство и общество в 21 веке». Апрель 2011, г. Москва, РГТЭУ. – М: ГОУ ВПО «РГТЭУ», 2011. - 0,4 п. л.

Автореферат

Подписано в печать 19.03.2012 г.

Бумага типогр. №1

Печать офсетная

Заказ 76

Формат 60x84 ¹/₁₆

Гарнитура "Times"

Уч.-изд. л. 1,0

Тираж 100 экз.

Издательский центр Саратовского
государственного социально-экономического университета.
410003, Саратов, Радищева, 89.