

СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ НА ПРЕДПРИЯТИИ – ПРИБЫЛЬ ИЛИ УБЫТОК?

*доцент Десятенко А.Г.
студентка Ильяшенко Т.П.*

В условиях свободного рынка спросом пользуется, как правило, только та продукция, которая обладает определенной ценностью для потребителя.

В связи с этим предметом повышенного внимания со стороны руководства компаний становятся затраты на обеспечение достигнутого уровня качества продукции и методы управления, основанные на их контроле.

Под затратами на обеспечение достигнутого уровня качества следует понимать все расходы предприятия, направленные на выпуск высококачественной продукции, имеющей стабильные качественные характеристики в пределах приемлемого уровня для данной группы продукции.

При этом в устоявшейся практике в области управления качеством и в соответствии с теорией распределения затрат на обеспечение и подтверждение достигнутого уровня, затраты принято распределять по пяти основным категориям:

- 1) затраты на предотвращение возможности возникновения несоответствий — комплекс затрат, связанных с какой-либо деятельностью, которая снижает или полностью предотвращает возможность появления несоответствий;
- 2) затраты на контроль — комплекс затрат на определение и подтверждение достигнутого уровня качества;
- 3) внутренние затраты на продукцию с выявленными несоответствиями — комплекс затрат, понесенных до продажи продукции по причине того, что оговоренный уровень качества не был достигнут;
- 4) внешние затраты на продукцию с выявленными несоответствиями — комплекс затрат, понесенных после продажи продукции, по причине того, что оговоренный уровень качества не был достигнут;
- 5) затраты на контрольно-измерительное оборудование.

Классификация и анализ затрат на качество - чисто внутренняя деятельность компании. Важным является, что бы внутри компании взаимопонимание и согласие по деталям было однозначно. Категории затрат должны быть постоянными, они не должны дублировать друг друга.

Затраты на предотвращения возможности возникновения несоответствий определяются видами активности, которые специально предпринимаются во избежание отклонений от требуемого качества. Эти затраты, вероятно, наиболее сложно выявить, поскольку они вызваны деятельностью большого количества отделов и большинство сотрудников посвящают этой работе лишь часть своего рабочего времени.

Издержки контроля возникают в связи с измерениями, оценками, аудиторскими проверками, которые гарантируют соответствие товаров и услуг установленным нормам, стандартам и/или требованиям. Основной объем затрат составляет оплата труда персонала, занятого контролем и испытаниями. На самом деле, это может составить более чем 90% от всех затрат на контроль. Кроме того, эти затраты могут быть определены весьма точно.

Издержки ошибок являются результатом действий, которые вызваны недостаточным соответствием товаров и услуг нормам, стандартам и требованиям.

Издержки соответствия содействуют успеху предприятия в том плане, что оправдывают ожидания клиента. В эту категорию входят затраты, связанные с мероприятиями по долгосрочному исключению ошибок и предупреждению рисков их возникновения. Издержки несоответствия представляют собой, по сути, пустую трату ресурсов, когда средства направляются на производство товаров и услуг, не отвечающих в отношении качества требованиям потребителя.

Вкладывая средства в устранение причин сразу всех несоответствий, руководитель тем самым неоправданно увеличивает затраты на качество, переводя их в категорию "убыток".

Поэтому необходим тщательный анализ всех затрат, обеспечивающих высокий уровень качества для оптимизации их величины.