

# **Понятие и экономические проблемы качества**



Проблема качества актуальна абсолютно для всех товаров и услуг. Особенно остро это проявляется при переходе к рыночной экономике. К работе в условиях жесткой конкуренции российским предпринимателям нужно быть готовым уже сегодня. Предприятия любой формы собственности, не уделяющие внимания вопросам качества, будут просто разорены, им не помогут никакие протекционистские меры государства.

Сложности российской экономики проявляются не только в снижении объемов производств, взаимных неплатежах, но и в ее качественных характеристиках. Технология отечественного производства, технический уровень капитального оборудования, как правило, значительно ниже, чем в индустриально развитых странах. Но даже, если достаточно оперативно осуществить модернизацию производства, создать новые технологии, оправдать эти затраты на инвестиции возможно будет только за счет выпуска качественной, конкурентоспособной продукции или услуги, пользующейся спросом у потребителя.

**Качество – совокупность характерных свойств, формы, внешнего вида и условий применения, которыми должны быть наделены товары для соответствия своему назначению.** Все эти элементы определяют требования к качеству изделия, которые конкретно воплощены на этапе проектирования в технической характеристике изделия, в конструкторской документации, в технических условиях, предусматривающих качество сырья, конструктивные размеры и т.д.

- В литературе понятие качества трактуется по-разному. Однако основное различие в понимании качества определяется различиями в условиях командно-административной и рыночной экономике. В условиях первой качество трактуется с позиции производителя, а в рыночной с позиции потребителя.

# 1. Влияние качества на прибыль

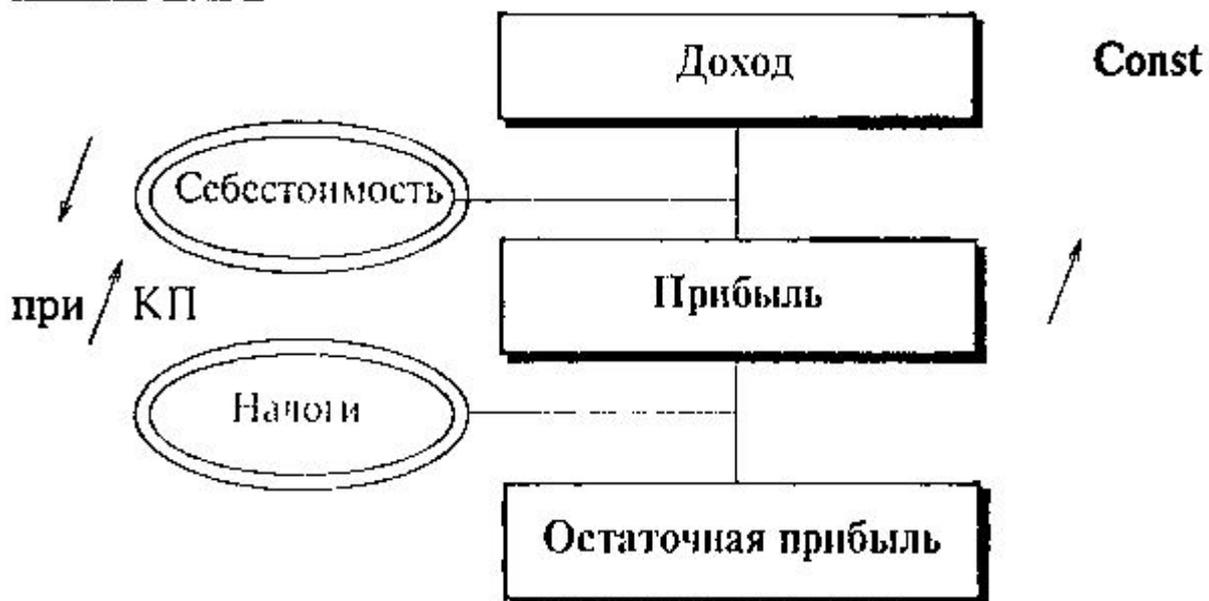
Рассмотрим влияние качества на прибыль изготовителя продукции. Например, в Рекомендациях по применению ГОСТ 40.9001-88 (ИСО 9001-87) и т.д., это иллюстрируется схемой, где в себестоимость включены затраты изготовителя по эксплуатации продукции в гарантийный период и амортизационные отчисления перечислены в остаточную прибыль. При этом берутся в рассмотрение два случая:

- 1) улучшение качества продукции ведет к увеличению дохода (выручки) и прибыли при неизменной себестоимости за счет расширения сбыта и увеличения объема продаж;
- 2) увеличение прибыли возможно за счет снижения себестоимости при неизменном доходе.

### СЛУЧАЙ 1



### СЛУЧАЙ 2



**Успешная деятельность организации обеспечивается выпуском продукции, которая:**

- а) отвечает четко определенным потребностям, области применения или назначению;
- б) удовлетворяет требованиям потребителя;
- в) соответствует применяемым стандартам и ТУ - техническим условиям;
- г) отвечает требованиям общества;
- д) учитывает требования охраны окружающей среды;
- е) предлагается потребителю по конкурентоспособным ценам;
- ж) является экономически выгодной (т.е. **приносит прибыль**).

Как для организации, так и для потребителя имеет важное значение решение проблем, связанных с выгодами, затратами и рисками при насыщении рынка большинством видов продукции. Рекомендуется:

- а) в вопросах, связанных с достижением экономического эффекта (прибыли):

§ в отношении потребителя — уделять внимание сокращению затрат, улучшению функциональной пригодности товаров, а значит, более полному удовлетворению потребностей и росту доверия;

§ в отношении организации — уделять внимание повышению рентабельности и увеличению контролируемой доли рынка;

б) в вопросах, связанных с затратами:

§ в отношении потребителя — уделять внимание затраты на обеспечение стоимости приобретения, безопасности, эксплуатационных затрат, его затрат на техническое обслуживание, издержек вследствие простоя и ремонтных расходов, а также вероятных затрат на утилизацию;

§ в отношении организации уделять внимание издержкам вследствие неудовлетворительного сбыта продукции и конструктивных недостатков, включая неудовлетворительную продукцию, переделки, ремонт, замену, повторную обработку, уменьшение производства, гарантии и ремонт в условиях эксплуатации;

в) в вопросах, связанных с рисками:

§ в отношении потребителя — уделять внимание таким рискам, которые связаны со здоровьем и безопасностью людей, неудовлетворенностью продукцией, эксплуатационной готовностью, рекламациями и потерей доверия;

§ в отношении организации — уделять внимание рискам, связанным с дефектной продукцией, которые ведут к потере авторитета или репутации, потере рынка, претензиям, искам, юридической ответственности, растрачиванию человеческих и финансовых ресурсов.

## 2. Классификация затрат на качество

В Международных стандартах на системы качества отмечается, что **затраты, связанные с качеством классифицируются внутри организации согласно ее собственным критериям.** При этом к затратам, связанным с качеством относят затраты, возникающие при обеспечении и гарантировании удовлетворительного качества, в тч при совершенствовании качества, а так же связанные с потерями. Эффективная система качества может оказывать **большое влияние на рентабельность организации.**

Международные стандарты дают для целей однообразия, сопоставимости и обобщения хозяйственной информации рекомендации только по некоторым методам **калькуляции затрат на качество для внешней (финансовой) отчетности** о деятельности изготовителя (производителя) в рамках системы качества:

### 1. Метод калькуляции затрат на качество.

Этот метод касается определения затрат на качество (ЗК), которые в целом подразделяются на затраты, являющиеся результатом внутренней хозяйственной деятельности (Ву) и внешних работ (Вш).

Составляющие затрат, связанных с внутренней хозяйственной деятельностью, анализируются на основе модели калькуляции затрат ПОД (профилактика (П), оценивание (О), дефекты (Д)).

К составляющим затрат относятся следующие:

**а) Профилактика:** деятельность по предотвращению дефектов (например, обучение персонала, метрологическое обеспечение производства и др.);

**б) Оценивание:** испытания, контроль и обследование для оценки выполнения требований к качеству;

**в) Внутренние затраты (Ву),** являющиеся следствием дефектов, возникающих до поставки продукции вследствие того, что продукция не отвечает требованиям к качеству (например, повторное предоставление услуги, вторичная обработка, переделка, повторные испытания, брак).

**г) Внешние затраты (Вш),** являющиеся следствием дефектов. Затраты, возникающие после поставки продукции, когда выясняется, что продукция не отвечает требованиям к качеству (например, техническое обслуживание и ремонт продукции; гарантии и возвраты; прямые затраты и скидки; затраты, связанные изъятием продукции; издержки, связанные с несением юридической ответственности за качество продукции).

## **2. Метод калькуляции затрат, связанных с процессами.**

Здесь используются понятия стоимостей соответствия и несоответствия любого процесса, причем обе могут быть источником экономии средств. При этом:

а) Стоимость соответствия: затраты, понесенные с целью удовлетворения всех сформулированных и подразумеваемых запросов потребителей при безотказности существующего процесса;

б) Стоимость несоответствия: затраты, понесенные из-за нарушения существующего процесса.

### **3. Метод определения потерь вследствие низкого качества.**

Приданном подходе основное внимание уделяется внутренним и внешним потерям вследствие низкого качества и определению материальных и нематериальных потерь. Типичным примером внешних нематериальных потерь является сокращение в будущем объема сбыта из-за неудовлетворенности потребителей. Типичные внутренние нематериальные потери являются результатом снижения производительности труда из-за переделок, неудовлетворительной эргономики, неиспользованных возможностей и т. п. Материальные потери представляют собою внутренние и внешние затраты, являющиеся следствием дефектов.

### **3. Экономическая эффективность улучшения качества**

Эффективность - одно из наиболее общих и важнейших экономических понятий. При улучшении качества продукции изготовителем, как правило, увеличиваются его затраты (затраты на качество). Увеличение затрат ведет к увеличению продажной цены продукции. Чтобы продукция приобреталась потребителем по более высокой цене, нужно, чтобы ее совершенствование приводило к увеличению экономического эффекта потребителя.

За счет увеличения продажной цены изготовитель стремится не только компенсировать увеличение затрат на совершенствование продукции, но и повысить свой экономический эффект, используя его для развития (расширения) производства. При этом он заботится о повышении экономического эффекта потребителя прежде всего за счет сокращения затрат на эксплуатацию, исключив или снизив дефекты при использовании продукции.

То есть, если изготовитель желает увеличить прибыль за счет совершенствования качества выпускаемой им продукции, то он должен количественно и качественно учесть интерес потребителя — иметь продукцию с меньшей ценой потребления. В этом случае продукция изготовителя будет реализована, и он увеличит прибыль. Нетрудно увидеть, что при таком подходе выгоду получают оба — изготовитель и потребитель, растет общий экономический эффект, происходит научно-технический прогресс за счет совершенствования качества продукции и развития производства.

В настоящий момент в России качество продукции и услуг, их безопасность играют все большую роль в экономике страны. Значительная часть специалистов и политиков стала осознавать, что выход из кризисного состояния производства лежит на пути скорейшего освоения конкурентоспособной продукции, строгого соблюдения технических параметров уже выпускаемых изделий.