**Об оценке эффективности системы менеджмента качества в решении экономических проблем предприятий в регионе**

Лапыгин Ю.Н., ВлГУ; Фадеева Е.П., ФГУ "Владимирский ЦСМ"

Необходимость успешной интеграции российской экономики в международную экономическую систему требует от региональных предприятий конструктивного пересмотра подходов к управлению качеством производимой продукции и предоставляемых услуг. Одним из важнейших инструментов для решения этой задачи является создание и внедрение системы менеджмента качества (СМК).

СМК занимают особое место среди всех существующих систем управления, ибо являются одним из последних достижений в области решения проблем качества любого предприятия. Системный подход к менеджменту качества побуждает предприятия анализировать требования потребителей, определять процессы способствующие получению продукции, приемлемой для потребителей, а также поддерживать эти процессы в управляемом состоянии. По этой причине, большинство российских региональных предприятий применяют международные стандарты ИСО серии 9000:2000, которые рекомендуют проводить оценку эффективности СМК в целом и определять ее вклад в конкурентоспособность предприятий.

Под эффективностью следует понимать отношение достигнутых результатов и использованных ресурсов. Исходя из определения эффективности, установить этот показатель без использования затрат на качество не представляется возможным.

В настоящее время развернута активная дискуссия по поводу классификации затрат на качество. Согласно современной теории менеджмента качества, затраты на качество делятся на следующие категории:

затраты на предупредительные мероприятия — затраты, производителя на любые действия по предупреждению появления несоответствий и дефектов;

затраты на контроль —затраты производителя на обнаружение несоответствий и дефектности, возникающих в процессе проектирования и производства или оказания услуг, с целью их исключения до момента поступления продукции потребителю или завершения оказываемых ему услуг;

внутренние затраты на дефект (внутренние потери) —затраты, понесенные внутри предприятия, когда оговоренный уровень качества не достигнут, то есть до того, как продукт был продан;

внешние затраты на дефект (внешние потери) —затраты, понесенные вне предприятия, когда оговоренный уровень качества не достигнут, то есть после того, как продукт был продан.

Сумма всех этих затрат дает общие затраты на качество. Каждая из перечисленных категорий затрат включает ряд рекомендуемых составляющих, приведенных в табл.1.

Таблица 1

Примерный состав затрат на качество

|  |
| --- |
| Общие затраты на качество  |
| 1. На предупредительные мероприятия  | 2. На контроль  | 3. На внутренние дефекты | 4. На внешние дефекты |
| Планирование уровня качестваУправление процессамиОбеспечение качества поставокАудит системы менеджмента качестваПрограмма улучшения качестваОбучение вопросам качества | 2.1 Плановые проверки и испытания2.2 Входной контроль поставляемых материалов2.3 Материалы для тестирования и проверок2.4 Аудит продукции и процессов2.5 Приемочный контроль качества2.6 Контрольное и измерительное оборудование | 3.1 Отходы3.2 Исправления и ремонт дефектов3.3 Анализ потерь3.4 Снижение цены | 4.1 Рекламационная продукция4.2 Гарантийные обязательства 4.3 Отзыв и модернизация продукции4.4 Жалобы4.5 Анализ потерь4.6 Потери потенциальных потребителей |

Все исходные данные по затратам можно получить управляя информацией по качеству, которая подразумевает ведение соответствующих записей в рамках действующей СМК. Анализ и оценка затрат на качество дает возможность предприятию управлять затратами и оценить влияние функционирования СМК на результаты деятельности.

Например, на любом этапе анализа затрат, в качестве критерия оценки эффективности СМК может быть использован критерий, показывающий процентное соотношение затрат на ликвидацию дефектов и общих затрат на качество или критерий, показывающий отношение общей выручки от реализованной продукции к общим затратам на качество.

Таким образом, приведенный анализ затрат на качество позволит предприятиям региона снизить себестоимость продукции и даст возможность поддерживать конкурентоспособную стоимость выпускаемой продукции.